



Déclaration de performance extra-financière 2021

Rapport de gestion 2021

GROUPE
vyv



Sommaire

Le Groupe VYV : entrepreneur du mieux-vivre 4

Acteur de santé globale.....	4
Tourné vers l'avenir.....	5
L'organisation du Groupe VYV.....	6
Le groupe en chiffres.....	7
Description des principales activités du groupe.....	8
Synthèse 2021 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 2021.....	16
Cartographie des risques extra-financiers.....	17

Agir avec une éthique mutualiste 20

Gouvernance responsable.....	21
Éthique des affaires.....	32
Informatique et gestion responsable des données.....	36
Investissements responsables.....	43

Être utile à tous et à chacun 46

Produits et services responsables.....	47
Relation adhérents, clients, sociétaires, patients.....	60
Respect du droit des patients.....	65

Développer et protéger toutes les richesses humaines du groupe 68

Attractivité, gestion des compétences et des talents.....	69
Promotion de la diversité.....	79
Qualité de vie au travail.....	86

Rechercher un impact positif sur les territoires 92

Ancrage territorial et empreinte sociétale.....	93
Réduction de l'empreinte environnementale.....	100

Réponses aux obligations de communication d'informations prévues par le règlement européen Taxonomie 108

Éléments quantitatifs.....	108
Tableaux de données.....	113

Note méthodologique 118

Périmètre de la DPEF.....	118
Tables de concordance.....	118
Disponibilités des informations.....	119
Rôles et responsabilités.....	120
Processus d'élaboration.....	121

Rapports de l'organisme tiers indépendant 122

Le Groupe VYV : entrepreneur du mieux-vivre

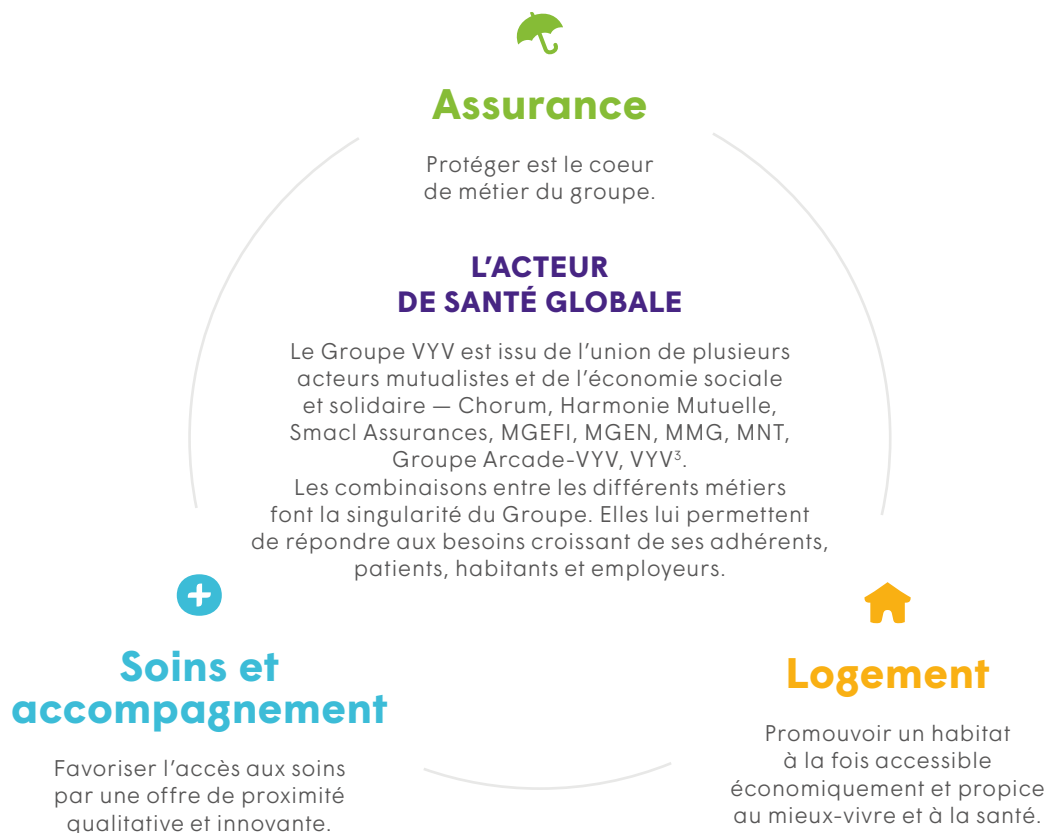
Acteur de santé globale

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, Groupe Arcade-VYV, VYV³).

Il s'est donné 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 métiers : assurance, soins et accompagnement, logement.

Entrepreneur du mieux-vivre, le Groupe VYV développe, grâce à la mise en synergie de ses métiers, des solutions au service du mieux-vivre de ses adhérents, clients, patients et habitants.



Tourné vers l'avenir

Construit sur des bases solides, le Groupe VYV a entamé, en 2021, une réflexion stratégique collective qui a abouti à un nouveau plan stratégique : VYV 2025. Dans un contexte particulièrement bouleversé ces dernières années, et dans la continuité de son histoire, ce deuxième chapitre marque une accélération pour être au rendez-vous des transformations de notre société. Et apporter de nouvelles réponses aux besoins de nos adhérents.

Le projet stratégique VYV 2025 permet au Groupe VYV de renforcer son développement et celui de ses maisons, d'investir dans l'humain et les nouveaux services et d'accroître son impact positif sur la société. VYV 2025 embarque les trois métiers du groupe et s'articule autour de quatre axes complémentaires.

1. Développer notre empreinte mutualiste pour accroître notre impact positif sur la société.

Le Groupe VYV place l'humain au cœur de nos préoccupations pour proposer à l'ensemble de la population française un modèle de santé et de protection sociale global. La solidarité, l'inclusion et la non-lucrativité sont des principes d'actions qui engage le groupe sur le territoire, et sont des valeurs communes à toutes ses maisons.

2. Accélérer notre développement sur nos trois métiers.

Le Groupe VYV poursuit son développement sur ses trois métiers dans une logique de proximité, afin d'apporter des réponses qualitatives au plus grand nombre.

3. Améliorer notre performance pour investir dans la santé pour tous.

En améliorant sa performance sur ses trois métiers, le Groupe VYV se donne les moyens d'agir pour favoriser un meilleur accès à la santé.

4. Renforcer notre identité d'employeur et d'opérateur de référence sur nos activités.

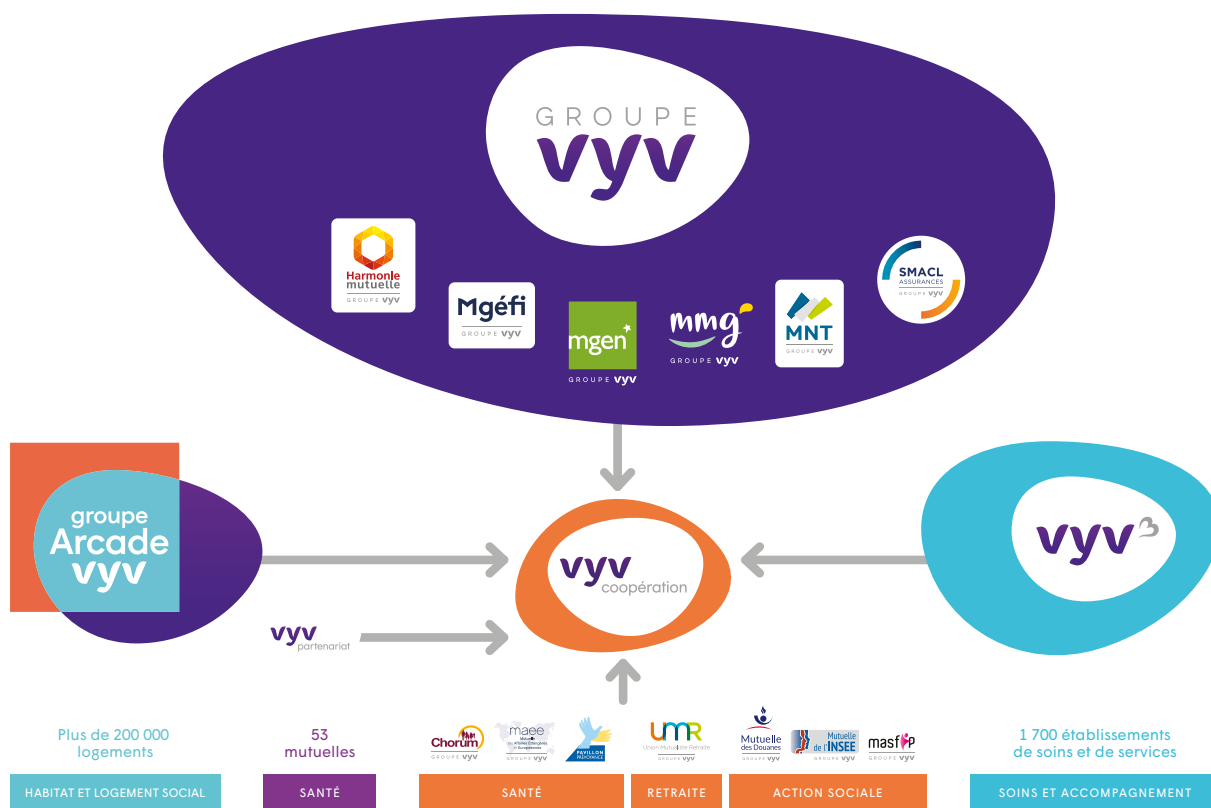
L'objectif du Groupe VYV est d'être parfaitement aligné sur une même ligne de conduite. Pour cela, il met ses différents publics externes ainsi que ses collaborateurs au cœur de son projet afin de faire rayonner la marque VYV, ses stratégies et des valeurs.

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.



L'organisation 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 en chiffres

Plus de
10 millions
de personnes protégées

CHIFFRE D'AFFAIRES

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

Dont assurance
7,7 milliards d'euros
ventilés comme suit :

Santé • 5,7 milliards d'euros
dont 71 % réalisés en santé
individuelle et 29 % en santé
collective.

Prévoyance • 1,5 milliard d'euros
dont 54 % réalisés en prévoyance
individuelle et 46 % en
prévoyance collective.

IARD • 0,4 milliard d'euros

Autre • 0,2 milliard d'euros

Dont offre de soins et
d'accompagnement
**2,2 milliard
d'euros**

En ce qui concerne le logement, au delà du périmètre
de combinaison du groupe, le chiffre d'affaires
du Groupe Arcade-VYV s'élève quant à lui
à **753 millions d'euros** en 2021.

Plus de **45 000**
collaborateurs**

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

Près de **73 000**
entreprises clientes
en santé et prévoyance,
19 000 collectivités
territoriales et **14** ministères
et établissements publics
à caractère administratif

1 700
établissements de soins
et d'accompagnement

Plus de **205 000**
logements dont **88 %** de
logements locatifs sociaux

* Sur le périmètre combiné du Groupe VYV.

** dont plus de 2 900 collaborateurs au sein du Groupe Arcade-VYV.

Description des principales activités du groupe

Le Groupe VYV agit au service du mieux-vivre de ses adhérents, clients, patients et habitants, pour leur apporter une réponse personnalisée à leurs besoins. À cette fin, il développe des solutions innovantes issues de ses trois métiers.

L'assurance

Protéger est le cœur de métier du groupe. Assurance santé, prévoyance, épargne-retraite, dépendance, assurance de biens et protection financière... il propose une offre assurantielle au-delà de la seule complémentaire santé et offre ainsi une réponse globale aux besoins de ses adhérents.

Soins et accompagnement

Le Groupe VYV se mobilise chaque jour pour prendre soin de chacun. VYV³, l'offre de soins et d'accompagnement du groupe, développe une offre innovante de soins et de services, ouverte à tous et adaptée aux besoins de tous les publics.

MÉTIER	DESCRIPTION DU MÉTIER	ENTITÉS GROUPE OPÉRATRICES	ENTITÉS GROUPE DISTRIBUTRICES	CONTRIBUTION À LA VALEUR
Assurance				
Assurance santé	L'assurance santé complémentaire a pour objet de compléter les prestations offertes par les régimes obligatoires d'assurance maladie. Le risque couvert correspond aux frais à engager par les assurés pour se soigner (notamment, les frais médicaux et d'hospitalisation) et qui ne sont pas pris en charge par le régime obligatoire d'assurance maladie de la Sécurité sociale. Le marché de l'assurance santé complémentaire individuelle concerne les prestations d'assurance santé complémentaires proposées aux particuliers dans le cadre d'un contrat d'assurance souscrit à titre individuel par opposition aux contrats souscrits collectivement par un tiers, généralement l'employeur.	HM, MGEN, MNT, Mgéfi, MUTEX, Sphéria Vie	HM, MGEN, MNT, Mgéfi, MUTEX, Sphéria Vie	• CA 2021 (primes acquises) : 5,7 Mds € • Plus de 10 millions de personnes protégées
Prévoyance	Le marché de la prévoyance regroupe les produits d'assurance destinés à couvrir les bénéficiaires contre une perte de revenu en cas d'accident, de décès, de longue maladie, d'invalidité, d'incapacité ou de perte d'emploi, au moyen du versement d'une indemnité sous la forme d'un capital ou d'une rente. Le risque couvert est celui d'une perte de revenu imprévisible subie par le bénéficiaire ou ses ayants droit. 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.	HM, MGEN, Mgéfi, MUTEX, Sphéria Vie, MNT, SMACL Assurances, MMG	HM, MGEN, MNT, MMG, Mgéfi, Sphéria Vie, SMACL Assurances, Chorum conseil	CA 2021 (primes acquises) : 1,5 Md €
Épargne retraite	L'épargne-retraite permet à chacun de préparer le financement de ses projets futurs (financement immobilier, études des enfants, retraite, transmission...) au travers des produits d'épargne, d'assurance, de retraite ou d'épargne salariale. Le choix du ou des supports se fait en fonction de la nature et de l'horizon du projet, mais aussi de sa souscription à titre individuel ou au travers d'un contrat groupe proposé par l'employeur.	MUTEX, Egamo	HM, MGEN, Chorum conseil	• CA 2021 : 85,5 M € • 1,99 Mds € de réserves de retraites complémentaires.
Assurance IARD	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 encourent s'ils sont à l'origine d'un dommage.	SMACL Assurances	SMACL Assurances, MNT	CA 2021 (primes acquises) : 0,4 Mds €
Soins et accompagnement				
Soins	Objectifs du pôle : offrir des soins accessibles et adaptés à chacun, notamment à l'adhérent, qui allient qualité, sécurité et efficacité. Le pôle soins, ce sont : 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 ³ (21 unions territoriales, mutuelles dédiées, associations et SA à capitaux mutualistes, dont le groupe HGO et le SSR) et les établissements Livre III MGEN (MGEN Centres de santé et MGEN Action sanitaire et sociale).		CA 2021 : 1,07 Md €

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

Logement

Convaincu que logement et santé sont indissociables, le Groupe Arcade-VYV construit un modèle unique d'habitat, propice au mieux-vivre, à la santé et au bien-être de ses résidents.

Pour servir ses ambitions, l'assistance et les services sont repositionnés au cœur de la stratégie, permettant ainsi au groupe d'aller encore plus loin.

NB : certaines activités exercées par le groupe mais ne contribuant pas de manière significative à ses résultats et à ceux de ses entités en 2021 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.

ENJEUX DU MARCHÉ	POSITIONNEMENT
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. Une légère augmentation en santé Selon les chiffres fournis par le CTIP, la FNMF et la FFA, le marché de la complémentaire santé affiche une progression de 0,7 % entre 2020 et 2021. Le chiffre d'affaires est de 5,7 Mds € dont 71 % réalisé en santé individuelle et 29 % en santé collective.	Groupe VYV : 1^{er} du classement de la santé 2021 de l'Argus de l'assurance* de cotisations. <i>* Données 2020.</i>
Les organismes d'assurance (mutuelles, sociétés d'assurance et institutions de prévoyance) ont collecté 32,2 Md € de cotisations en 2020 au titre de la prévoyance (hors santé et retraite). Le marché de la prévoyance se décompose en trois marchés distincts : - la prévoyance collective : 12,4 Md € de cotisations en 2020 (38 %) du marché ; - la prévoyance individuelle : 10,5 Md € de cotisations en 2020 (33%) ; - l'assurance emprunteur : 9,3 Mds € de cotisations en 2020 (29 %). Hors assurance emprunteur, le marché de la prévoyance a connu une croissance de 2,6 % entre 2019 et 2020, 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>Sources : PAIR Conseil, FFA, FNMF, CTIP.</i>	- Groupe VYV : 4^e du classement de la prévoyance 2020 de l'Argus de l'assurance avec 1,9 Mds € de cotisations en affaires directes (2^e en prévoyance individuelle, 6^e en prévoyance collective). 1^{er} du classement « Acteur dépendance » de l'Argus de l'assurance avec 6,8 millions de personnes couvertes.
Assurance-vie en 2020 : 1 789 Mds € d'encours dont 76 % en fonds Euros, avec une collecte nette de 19,5 Mds € (versus 21,9 en 2019). Encours épargne retraite individuelle (PERP, Madelin, PER individuel à compter du 01/10/2019, Prefon, ...) : 112 Md€, encours épargne retraite collective obligatoire et facultative : 102 Md €. Encours épargne salariale : 147 Md € en 2020. Succès du PER, avec au 31/01/21, 1,4 millions d'épargnant, pour un encours de 22, 5 Md €. <i>Sources : Source : FFA, Données clés 2020.</i>	Le Groupe VYV a souhaité se positionner sur ce marché pour être en phase avec trois engagements de la promesse mutualiste : - accompagner les adhérents et clients tout au long de la vie ; - accompagner les employeurs grâce à une offre de protection sociale complète ; - contribuer à la rénovation du système de protection sociale. 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).
En 2021, les cotisations des assurances de biens et de responsabilité s'établissent à 56,2 Md € en progression de 3 % par rapport à 2018. Cotisations SA SMACL ASSURANCES 2021 : 353,5 M€ (dont 65 M € sur le marché des entreprises) hors risques statutaires. Cotisations SAM SMACL Assurances 2021 : 31 M €. <i>Source : Suivi du 4^e trimestre 2019 Assurance Dommages de la Fédération française de l'assurance.</i>	SMACL Assurances : leader sur le marché IARD des collectivités territoriales.
L'ambition de VYV³ 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. VYV³ 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^{er} opérateur non lucratif d'offre de soins et de services et le principal acteur mutualiste, rassemblant aujourd'hui 1 700 établissements de soins et d'accompagnement, 33 000 collaborateurs œuvrant dans 15 métiers répartis dans 3 pôles d'activités produits et services, soins et accompagnement.

MÉTIERS	DESCRIPTION DU MÉTIER	ENTITÉS GROUPE OPÉRATRICES	ENTITÉS GROUPE DISTRIBUTRICES	CONTRIBUTION À LA VALEUR
Accompagnement	Objectifs du pôle : 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. Le pôle accompagnement, ce sont : 144 établissements et services enfance famille ; 143 établissements et services pour personnes en situation de handicap et dépendance ; 229 établissements et services pour personnes âgées (Ehpad) ; 111 établissements de soins et de services d'aide à domicile.	VYV ³ (21 unions territoriales, mutuelles dédiées, associations et SA à capitaux mutualistes) et les établissements de Livre III MGEN (MGEN Centres de Santé et MGEN Action sanitaire et sociale)		CA 2021 : 812,1 M€
Produits et services	Objectifs du pôle : 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. Le pôle produits et services, ce sont : 321 magasins d'optique ; 200 centres d'audioprothèse ; 41 agences de transport sanitaire ; 71 agences de distribution de matériel médical ; 15 pharmacies ; 150 agences funéraires et funérariums.	VYV ³ (21 unions territoriales, mutuelles dédiées, associations et SA à capitaux mutualistes, dont Harmonie Médical Service, Harmonie Ambulance et la Maison des Obsèques) et les établissements de Livre III MGEN (MGEN centres de santé et MGEN Action sanitaire et sociale).		CA 2021 : 501,7 M€
Autres	4 centres de formation ; 4 services mandataire judiciaire à la protection des majeurs.	VYV ³ (21 unions territoriales, mutuelles dédiées, associations et SA à capitaux mutualistes).		NA
Logement				
Logement locatif	• Offre de logements sociaux à destination des ménages les plus modestes, avec 381 849 personnes logées. • Patrimoine global de plus de 181 332 logements sociaux répartis dans 53 départements et 14 métropoles dans 12 régions. • 11 185 places soit l'équivalent de 8 582 logements à destination des personnes âgées autonomes ou dépendantes. • Près de 29 % du parc adapté aux personnes à mobilité réduite.	• 16 entreprises sociales pour l'habitat (ESH). • 14 coopératives HLM. ALFI, une association en gestion sociale, accompagnement social et ingénierie sociale.		Logement locatif : • 17 209 attributions de logements en moyenne par an ; • 5 360 logements sociaux neufs mis en service chaque année ; • développement de l'habitat spécifique avec une offre de plus de 31 658 places et des services adaptés. • 1 545 € investis en 2021 par logement soit 280 224 milliers d'euros sur l'année pour entretien, maintenance et réhabilitation.
Accession à la propriété	• 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). • 14 coopératives HLM. Arche Promotion, une SA pour l'habitat privé.		Accession à la propriété sociale : • près de 847 logements dédiés à l'accès à la propriété sociale en 2020 en direct et indirecte via des SCI (NB : incluant ventes HLM et accession sociale). Accession à la propriété privée : • plus de 636 logements livrés en 2021.
Services et assistance				
Assistance	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 MUTTEX	• CA 2020 (RMA) : 39 126 K€, dont : Cotisations brutes : 37 204 K€ Services facturés : 1 923 K€ • Nombre de dossiers traités (RMA) : 268 213
Réseaux de soins	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.	• Kalixia Optique, • Kalivia Audio, • Kalixia Dentaire • Kalixia Ostéo	HM, MGEN, MNT, MMG, Mgéfi	• Près de 7 100 opticiens (taux de recours de 66 % (maximum constaté sur l'année sur les OCAM partenaires) partenaires du réseau Kalixia Optique. • Près de 5 000 centres d'audioprothèses partenaires (taux de recours de 81 % (maximum constaté sur l'année sur les OCAM partenaires)) partenaires du réseau Kalixia Audio. • Plus de 5 500 chirurgiens-dentistes partenaires du réseau Kalixia Dentaire. • Plus de 500 ostéos partenaires du réseau Kalixia Ostéo.
Prévention et accompagnement	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 ³	33 services distribués à 7 millions d'adhérents.
Bien-vivre	Différents services contribuant au bien-vivre sont élaborés et proposés en approche multicanale aux adhérents des contrats individuels ou collectifs sur des sujets de logement, pouvoir d'achat, vie personnelle et familiale.	UMG VYV, 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.

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

ENJEUX DU MARCHÉ	POSITIONNEMENT
• 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. Sources: INSEE, Tableaux de l'économie française, Édition 2020. Les HLM en chiffres 2020, Union Sociale pour l'Habitat.	4^e 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. Arcade VYV regroupe 2 938 collaborateurs dont 58 % de femmes en 2021
636 logements locatifs vendus en 2018 (vente HLM hors vente en bloc).	NCA, 1^{re} 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.
En 2020, 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. Source : Syndicat National des Sociétés d'Assistance (SNSA) Par ailleurs, es 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^e au classement 2019 de l'Argus de l'assurance des assistants du marché français. • 427 511 appels traités • 268 213 dossiers d'assistance traités
Depuis le 1^{er} janvier 2021, Kalixia audio est opérationnel, 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 parachevé ses travaux de convergence des solutions techniques de tiers-payant adossés aux réseaux. Oxantis.net est devenu un outil unique tiers-payant complexe pour l'ensemble des mutuelles du Groupe VYV. D'abord mise en place pour Kalixia Optique, la solution Oxantis.net est aujourd'hui opérationnelle pour le dentaire et l'audioprothèse. Plusieurs mutuelles ou entités du Groupe VYV ont d'ores et déjà basculé avec succès sur cette solution : MNT le 1^{er} décembre 2021, MGEN et Mgéfi au tout début de l'année 2022.	Kalixia est la 1^{re} plateforme française des réseaux de soins (16 millions de bénéficiaires).
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.
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

Synthèse 2021 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

Capital humain

- Plus de 45 000 collaborateurs
- 10 000 élus locaux et militants dont :
 - 2 600 délégués élus parmi les adhérents
 - 216 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 3 et au sein de l'UMG

Capital manufacturier

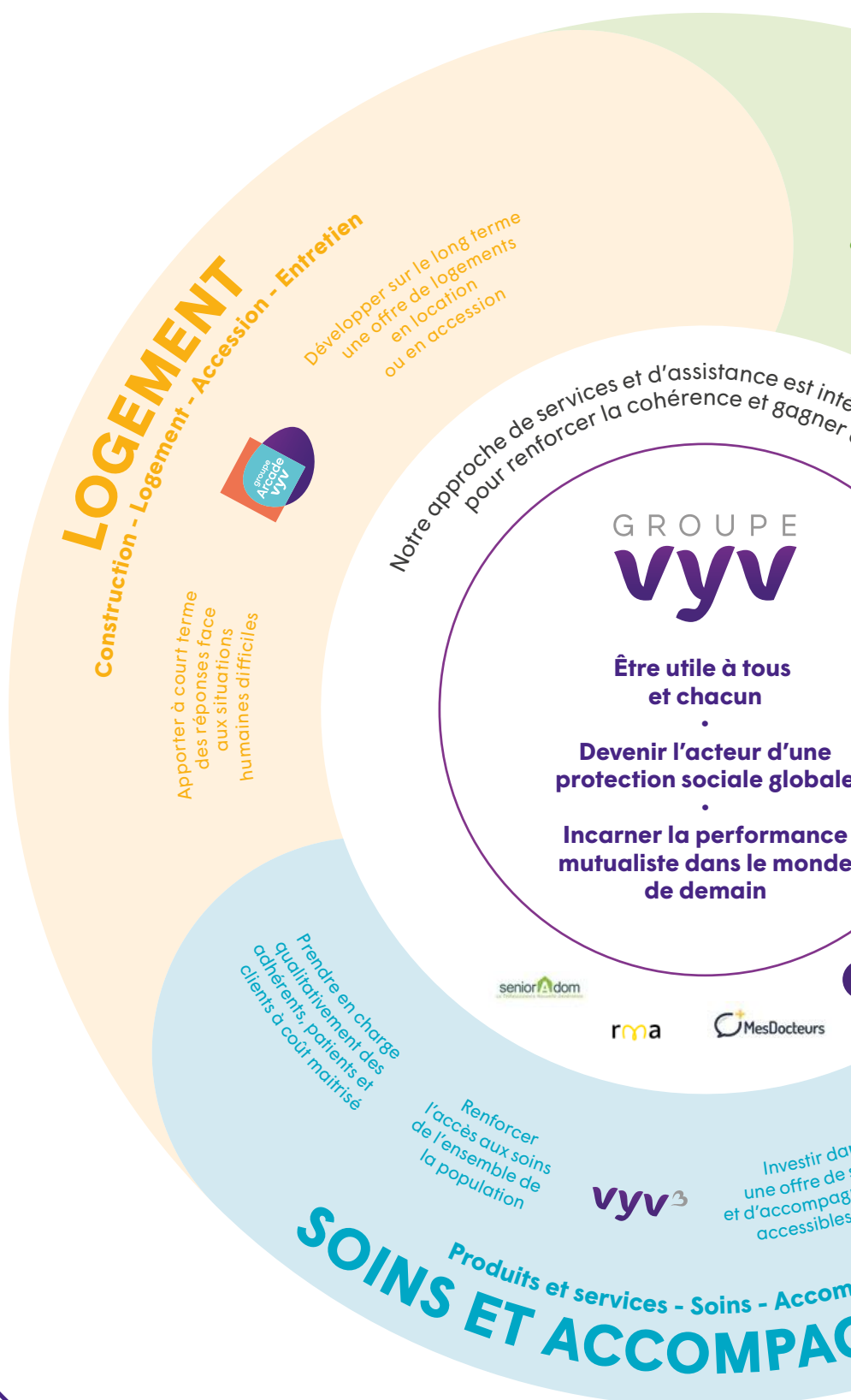
- Plus de 450 agences sur l'ensemble du territoire
- 1 700 établissements de soins et de services
- Des réseaux de soins (prestations optiques, dentaires, audio...)
- Des services innovants (e-santé, santé et qualité de vie au travail)
- Plus de 205 000 logements

Capital sociétal et partenarial

- Plus de 10 millions de personnes protégées, plus de 73 000 entreprises clientes, 19 000 collectivités territoriales et 14 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

- 5,1 Md€ de fonds propres (Solvabilité 2)
- 174 % (Solvabilité 2 à fin 2021)





IMPACTS

Impact financier

- Résultat net consolidé 2021 : 80 M€
- CA périmètre combiné du Groupe VYV : 9,9 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^{er} groupe de protection sociale
- 1^{er} acteur de l'assurance santé
- 1^{er} 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 : 205 688 logements dont 181 332 logements locatifs sociaux hébergeant près de 382 000 personnes
- 17 209 attributions de logements en 2021
- Plus de 31 000 places en habitat spécifique (résidences étudiantes, Ehpad...)
- 5 360 nouveaux logements construits

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; 17.15I

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 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

Le Groupe VYV est le premier acteur de santé et de la protection sociale en France. Acteur mutualiste, il est depuis sa création engagé pour une action impactante et respectueuse du développement durable. En 2018, pour matérialiser cet engagement, les instances dirigeantes du Groupe VYV ont créé une direction développement durable avec pour ambition « 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. ».

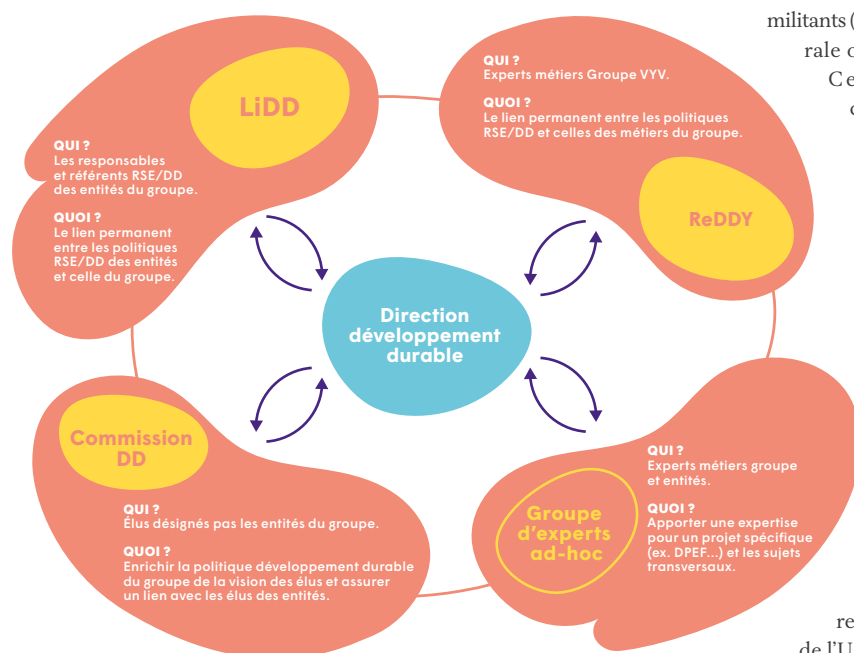
Afin d'être le plus proche de ses valeurs, la politique de développement durable du Groupe VYV s'inspire de la promesse mutualiste. Par ailleurs, cette politique de développement s'inscrit dans une démarche holistique pour répondre à l'ensemble des enjeux des objectifs de développement durable de l'ONU.

Gouvernance développement durable groupe

Depuis 2019, la direction du développement durable est rattachée à la direction de la transformation stratégique. Par ce rattachement, le Groupe VYV affirme la place centrale du développement durable dans sa stratégie. La direction développement durable groupe est en lien constant avec des communautés constituées d'interlocuteurs DD/RSE entités, d'experts et d'élus engagés. Afin d'assurer une action partagée et coordonnée, la direction développement durable groupe a mis en place et anime trois communautés : la première est le lab inter-entités développement durable (LiDD) qui regroupe l'ensemble des responsables et/ou référents RSE/DD des entités du périmètre UMG Groupe VYV, VYV³, Groupe Arcade VYV et VYV Coopération. Cette communauté permet d'assurer un lien entre les politiques RSE/DD des maisons et celle du groupe. Sous l'impulsion de la direction développement durable groupe, le LiDD se réunit en moyenne toutes les six semaines, principalement en distanciel en 2021.

La deuxième communauté, mise en place en janvier 2019, est la commission développement durable qui est composée de militants (administrateurs, délégués à l'assemblée générale ou élus locaux) issus des entités du groupe. Cette commission a pour objectif de co-construire et d'enrichir la politique et les actions structurantes développement durable de la vision des élus. Fin 2021, la commission développement durable a évolué et est devenue commission « Empreinte mutualiste et impacts ». Elle regroupe 17 élus et se réunira 7 fois en 2022. Cette commission sera particulièrement active pour l'atteinte des engagements du plan stratégique VYV 2025.

La dernière communauté, le ReDDY, pour Réseau Développement Durable VYV, regroupe des référents développement durable métiers au sein de l'UMG et se réunit tous les mois. Cette communauté permet un pilotage de la politique développement durable en cohérence avec les pratiques métiers des directions de l'UMG Groupe VYV.



La définition de la politique développement durable groupe

LA MISE EN PLACE DU MODÈLE

Suite à un large travail d'écoute de ses parties prenantes externes et internes, le Groupe VYV s'est doté d'un référentiel développement durable groupe, validé en comité de direction groupe et en bureau du Groupe VYV en décembre 2019. Par ce référentiel, le groupe affirme son ambition de contribuer à l'atteinte de l'ensemble des 17 ODD.

QUATRE THÈMES POUR COMMENCER

Afin d'initier le déploiement de ce référentiel DD groupe, suite à une consultation interne et externe, quatre thèmes ont été retenus par le comité de direction groupe fin 2020. C'est ainsi que le groupe a déployé courant 2021 un ensemble d'actions à destination des collaborateurs et élus du groupe et de des différentes maisons, mais aussi de ses adhérents et parties prenantes externes, sur les enjeux de la santé et sécurité au travail, de la qualité de l'air, de la gestion durable de de l'eau, la santé des plus fragiles via l'accès au logement, l'inclusion des personnes en

situation de handicap dans le monde du travail et l'accessibilité numérique. Les actions de sensibilisation réalisées ont pris la forme de webinaires, de ciné-débats, de parcours de sensibilisation webinaires /formation digitale, de supports d'information rédigés tels des bulletins DD et guide de bonnes pratiques, des ateliers de formations.

MAXIMISER L'IMPACT DU GROUPE

Dans le cadre du nouveau plan stratégique VYV 2025 validé fin de 2021, le développement durable se trouve au cœur des 5 engagements et 19 ambitions de ce plan. Ce plan est marqué par une volonté affirmée d'exemplarité en matière d'empreinte environnementale. Chaque direction sera pilote ou co-pilote en fonction de ces engagements et ambitions. Dès début 2022, collaborateurs et élus se mobilisent autour de ce plan pour maximiser l'empreinte mutualiste du groupe. ➤

Reporting extra-financier et périmètre de la DPEF 2021

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

Du fait de la diversité des entités qui composent le groupe 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 assoir un langage commun et mettre en place des outils de suivi de la politique développement durable du groupe.

En 2021, plusieurs travaux ont été menés par la direction du développement durable pour améliorer le reporting extra-financier du groupe au-delà de la mise à jour de la cartographie des risques (cf. ci-dessous) qui a impliqué la publication de nouveaux indicateurs. Un travail de fond est mené avec les différentes directions métiers pour s'assurer de l'intégration des enjeux de développement dans les systèmes d'information (SI) métiers. Si à date, les SI groupe sont encore peu nombreux, on peut noter l'existence du projet « DATA RH » qui vise à collecter une série d'indicateurs en ajoutant une surcouche groupe aux SI RH entité. La DRH groupe et la DDD ont travaillé en 2021 à des définitions communes pour chaque indicateur publié dans la DPEF. A terme, les outils de collecte développés par la DDD pour la collecte de données RH seront abandonnés au profit de ce futur outil. L'ensemble des indicateurs RH publiés en 2021 ont vu leur définition revue. Les chiffres 2020 ont été recalculés avec cette nouvelle méthodologie.

De manière globale, les outils de collecte des informations quantitatives développés par la DDD intègrent des systèmes d'alertes automatisés, basés sur des contrôles de cohérence et de variation. Ceux-ci doivent permettre de réduire le risque d'erreur ainsi qu'apporter des éléments d'explications sur l'évolution des indicateurs. Un système de consolidation permet également de réduire le risque d'erreurs.

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 (DPEF), contrairement à quatre de ses entités : Harmonie Mutuelle, groupe MGEN, MNT et MUTEX. Afin de faire groupe et de fédérer toutes les entités et métiers autour du développement durable, une DPEF Groupe VYV est publiée de manière volontaire depuis 2018. Elle intègre progressivement des informations portant sur deux entités non obligées, VYV³ et RMA.

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.groupearcadevyv.fr.

Dans le cadre du rapprochement entre le Groupe MAIF et SMACL Assurances réalisé en 2021, les activités de cette dernière société restant dans le périmètre de consolidation du groupe ne disposent plus de salariés. SMACL Assurances ne fait donc plus partie du périmètre de reporting dans le cadre de la DPEF 2021.

Cartographie des risques extra-financiers

Méthodologie de la cartographie des risques extra-financiers

Dans le cadre de la rédaction de sa première DPEF groupe, publié en mai 2019, le Groupe VYV et cinq de ses entités affiliées (Harmonie Mutuelle, MGEN, MNT, MUTEX, VYV Care, devenue VYV3 en 2019) avaient procédé à l'analyse de leurs risques extra-financiers et réalisé une première cartographie des risques.

Courant 20219, cette cartographie des risques avait été mise à jour pour prendre en compte l'intégration de SMACL Assurances dans la DPEF.

Durant l'année 2020 et dans le contexte de crise sanitaire, la direction du développement durable avait souhaité 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. De ce fait, entre la DPEF 2019 et 2020, la cartographie des risques n'avait pas été mise à jour.

Pour remédier à cette situation, la direction du développement durable, en lien avec la direction finances et risques groupe et appuyé par un cabinet de conseil, a assuré des travaux visant à procéder à sa mise à jour. En plus des deux directions groupe, ces travaux ont également impliqué Harmonie Mutuelle, MGEN, MNT, VYV³, MUTEX.

Un univers de 31 risques a pu être établi à travers un benchmark, celui-ci ayant pu être, le cas échéant, amendé par les entités. Un outil de cotation Excel a été développé entre juillet et fin août 2021 en amont d'ateliers de cotation qui se sont tenus entre fin août et mi-septembre. Ces ateliers de cotation, organisés avec les interlocuteurs des directions finances et risques et des interlocuteurs DD, ont intégrés en moyenne une quinzaine de participants, de toutes les directions de l'entreprise. Chaque participant était invité à noter de 1 à 4 l'impact de chaque risque, les experts de chaque métier étant quant à eux chargés de noter en plus la fréquence du risque et les moyens d'atténuation mis en place.

Les interlocuteurs de la direction finances et risques ont ensuite réalisé une revue de cohérence des risques DD sélectionnés au regard des différentes cartographies réalisées en interne.

Un exercice de cartographie des risques a été mené de la même façon au niveau groupe afin de vérifier la cohérence des risques majeurs identifiés au niveau groupe avec ceux identifiés au niveau des entités. C'est sur cette cartographie mise à jour qu'est construite la DPEF 2021.

Cette nouvelle cartographie des risques extra-financiers sera présentée en comité responsables fonction clé finances et risques début 2022 afin de créer de plus grandes synergies entre équipes DD et équipes finances et risques.

Résultat de la cartographie des risques

Les risques extra-financiers bruts du Groupe VYV identifiés en 2021 sont les suivants.

• Risques sociaux :

- > attractivité et rétention, gestion des compétences et émergence des talents ;
- > qualité de vie au travail et santé/sécurité - promotion de la diversité et de l'égalité professionnelle ;
- > diversité, lutte contre les discriminations et le harcèlement.

• Risques sociétaux :

- > ancrage territorial et empreinte sociétale,
- > satisfaction et durabilité de la relation client / adhérent / sociétaire ;
- > adéquation des produits aux enjeux environnementaux et sociétaux, prévention et accompagnement ;
- > transparence des offres et protection des clients / sociétaires / adhérents.

• Risques liés aux droits de l'Homme :

- > protection et usage des données personnelles ;
- > respect des droits des patients ;
- > cybersécurité et continuité de service des systèmes d'informations.

• Risques transverses :

- > probité, lutte contre la corruption et la fraude ;
- > intégration des enjeux ESG dans les investissements ;
- > alignement de la gouvernance avec le nouveau statut d'entreprise à mission ;
- > alignement des investissements avec les ambitions stratégiques.

• Risques environnementaux :

- > réduction de l'empreinte environnementale de l'activité ;
- > adaptation des activités au changement climatique.

Évolution de la cartographie des risques

Par rapport à la cartographie des risques de 2019, de nouveaux risques sont apparus. Ceux-ci concernent l'adaptation des activités au changement climatique, la cybersécurité et la continuité de service des systèmes d'informations. Les risques liés à la gouvernance ont quant à eux évolué au regard des enjeux des entités (statut d'entreprise à mission d'Harmonie Mutuelle) et du nouveau plan stratégique du groupe (alignement des investissements avec les ambitions stratégiques). Lorsque la cartographie des risques a été réalisée, SMACL Assurances a participé aux travaux. Depuis, l'entreprise n'est plus consolidée dans la DPEF du groupe suite à son rapprochement avec le groupe MAIF. La sortie du périmètre de reporting de SMACL Assurances n'a cependant pas eu d'impacts sur la liste des risques extra-financiers publiés plus haut. Le seul risque spécifique identifié par SMACL Assurances (risque de catastrophe naturelle du fait de son activité IARD) n'a pas été repris.



Table de concordance des entités obligées

RISQUES PRINCIPAUX EXTRA-FINANCIERS IDENTIFIÉS	ENTITÉS AYANT RETENU CE RISQUE COMME PRINCIPAL	EXEMPLES DE KPI	NUMÉRO DE CHAPITRE ET TITRE
PROBITÉ, CORRUPTION ET FRAUDE, BLANCHIMENT ET FINANCEMENT DU TERRORISME	Harmonie Mutuelle, MUTEX, MGEN	- Part des collaborateurs formés ou sensibilisés à la prévention de la corruption au 31.12.N - Part des collaborateurs formés ou sensibilisés sur les sujets de lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N	Page 32 à 36 Éthique des affaires
PROTECTION ET USAGE DES DONNÉES	Harmonie Mutuelle, MNT, MUTEX, MGEN	Nombre d'heures de formation et sensibilisation sur la protection des données personnelles suivies durant l'année	Page 40 à 42 Protection des données personnelles
CYBERSÉCURITÉ ET CONTINUITÉ DE SERVICE DES SYSTÈMES D'INFORMATIONS	Harmonie Mutuelle, MNT, MUTEX, MGEN	Nombre d'heures de formation et sensibilisation sur la sécurité informatique suivies durant l'année	Page 36 à 39 Sécurité informatique et continuité de service des systèmes d'informations
INTÉGRATION DES ENJEUX ESG DANS LES INVESTISSEMENTS	MUTEX	Montant total des obligations vertes détenues	Page 43 à 45 Investissements responsables
ADÉQUATION DES PRODUITS ET SERVICES AUX ENJEUX SOCIÉTAUX	MUTEX	Nombre de saisines en médiation au cours de l'année N	Page 47 à 50 Adéquation des produits et services aux enjeux sociétaux
TRANSPARENCE DES OFFRES ET PROTECTION DES SOCIÉTAIRES	MUTEX, MNT	- Nombre de saisines en médiation au cours de l'année N - Taux de satisfaction	Page 60 à 63 Relations adhérents, clients, sociétaires
SATISFACTION ET DURABILITÉ DE LA RELATION CLIENT / ADHÉRENT / SOCIÉTAIRE	Harmonie Mutuelle, MNT, MGEN, MUTEX	Taux de satisfaction client pour l'année N	Page 60 à 65 Relations adhérents, clients, sociétaires
RESPECT DES DROITS DES PATIENTS	MGEN	Part des établissements qui impliquent les usagers au-delà des instances réglementaires réalisées au cours de l'année N	Page 65 à 67 Respect des droits des patients
ATTRACTIVITÉ ET RÉTENTION, GESTION DES COMPÉTENCES ET ÉMERGENCE DES TALENTS	Harmonie Mutuelle, MNT, MUTEX	Part des salariés présents au 31/12/N et ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N	Page 69 à 79 Attractivité, gestions des compétences et des talents
DIVERSITÉ, DISCRIMINATION ET HARCÈLEMENT	Harmonie Mutuelle	Taux d'emploi au sens de la DOETH au cours de l'année N	Page 79 à 86 Promotion de la diversité
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET SANTÉ ET SÉCURITÉ DES SALARIÉS	MNT, MUTEX, MGEN	Part des collaborateurs bénéficiant du télétravail au 31.12.N	Page 86 à 91 Qualité de vie au travail
ANCRAGE TERRITORIAL, EMPREINTE SOCIO-ÉCONOMIQUE LOCALE	Harmonie Mutuelle, MUTEX, MNT	Taux de couverture des départements par des élus au 31.12.N	Page 93 à 100 Ancrage territorial et empreinte sociétale
EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	MNT, MGEN	- Consommations d'électricité des sites suivis par la Direction des achats groupe - Consommations de gaz des sites suivis par la Direction des achats groupe - Total des consommations énergétiques (électricité + gaz) des sites suivis par la Direction des achats groupe - Émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'électricité et de gaz des sites suivis par la Direction des achats groupe	Page 100 à 107 Réduction de l'empreinte environnementale
ADAPTATION DES ACTIVITÉS AU CHANGEMENT CLIMATIQUE	Harmonie Mutuelle, MUTEX, MNT	Éléments qualitatifs / Éléments de réponses à la taxonomie	Page 105 à 107 Réduction de l'empreinte environnementale
ALIGNEMENT DE LA GOUVERNANCE AVEC LE NOUVEAU STATUT D'ENTREPRISE À MISSION	Harmonie Mutuelle	Éléments qualitatifs	Page 29 à 32 Intégration du développement durable dans la stratégie de l'entreprise





Agir avec une éthique mutualiste

Gouvernance responsable

Vitalité démocratique et 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-respect de la parité hommes / femmes, manque de diversité des profils des élus des entités, notamment en termes d'expertise sectorielle, représentation géographique, classe d'âge.

Une faible participation des adhérents aux élections constitue un risque significatif pour la performance et les résultats du groupe ainsi que pour la promesse mutualiste. 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 conseil d'administration de l'UMG Groupe VYV se compose de vingt-sept 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 Groupe VYV. Elle est ainsi le miroir de la composition de leurs propres conseils d'administration puisque chaque administrateur de l'UMG Groupe VYV 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⁽¹⁾, les statuts régissant la composition du conseil d'administration de l'UMG Groupe VYV 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 égal 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.

La moitié du conseil d'administration a été renouvelée en 2021, du fait du renouvellement programmé du tiers des administrateurs et du remplacement de cinq administrateurs démissionnaires. Fin 2021, l'âge moyen du conseil d'administration de l'UMG Groupe VYV était de 55 ans, les femmes représentant 44 % de ses membres. Par ailleurs, au cours de l'année, les statuts de l'UMG Groupe VYV ont évolué. À partir de 2022, le conseil d'administration, dont les administrateurs restent élus pour six ans, sera renouvelé par moitié tous les trois ans et non plus par tiers tous les deux ans.

En 2021, le renouvellement des instances et de la direction de l'UMG Groupe VYV a amené une refonte des commissions. Celles-ci sont passées de six à dix. Cette réorganisation a pour but de s'inscrire dans le nouveau projet stratégique du groupe et de créer plus de synergies entre commissions. Cette nouvelle organisation a été validée par le conseil d'administration de l'UMG Groupe VYV du 7 octobre. Pour le premier trimestre 2022, chaque commission doit avoir défini à la fois sa composition, son mode de fonctionnement ainsi que sa feuille de route. Ces dernières feront l'objet d'une présentation lors du conseil d'administration de mars 2022.

Le secrétariat général de l'UMG Groupe VYV, en coordination avec ceux des entités, veille à assurer la bonne information des élus, leur participation aux différentes instances et leur dialogue avec les militants. Pour assurer le niveau d'information nécessaire à l'exercice de leurs fonctions, les élus bénéficient d'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 de l'intranet « Groupe VYV info ».

Différentes actions sont mises en place pour favoriser la participation des élus aux assemblées générales, comités, commissions et conseils d'administration (privilégier les visioconférences lorsque les élus ne peuvent se déplacer, partage des calendriers entre entités pour éviter la tenue d'instances au même moment...). L'efficacité de ces actions est évaluée dans le temps à travers le suivi de la participation des élus.

La direction de la gouvernance mutualiste de l'UMG Groupe VYV a également continué à accompagner les mutuelles qui en exprimaient le besoin dans l'organisation de leurs instances en distanciel pour faire face à un contexte sanitaire toujours complexe.



(1) « 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 % [...] »

Depuis septembre 2018, le Groupe VYV expérimente un réseau de plus 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. Le contexte sanitaire a de nouveau impacté le fonctionnement du réseau en 2021. Si la plupart des événements internes au groupe ont pu être maintenus en distanciel afin de maintenir le lien entre les militants des quatorze mutuelles d'un territoire et pour découvrir et échanger un sujet commun, ceci n'a pas été le cas pour ceux ouverts au public qui ont dû souvent être déprogrammés.

Sur la fin d'année, et dans les périodes où le contexte sanitaire le permettait, des événements grand public ont pu avoir lieu. Parmi les plus marquants, on peut noter une conférence-débat aux Salines sur la santé environnementale, une participation à l'organisation de l'événement La mort si on en parlait à Nantes avec la direction données et stratégie numérique, deux événements sur le sport santé en entreprise en Occitanie, dont l'un avec la présence de la ministre des Sports, l'organisation de conférences débats à Aix-en-Provence et Bastia sur les aidants, des ateliers de gym urbaine dans le Grand Est.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Indicateur vitalité démocratique

Taux de participation aux instances de gouvernance

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	90,9 %	95,9 %	90,1 %	86,7 %	78,6 %
2021	84,9 %	93,8 %	89,1 %	99 %	76,2 %

Le taux de participation aux instances de gouvernance dépasse ou est proche des 90 %, sauf au sein de RMA. On ne constate pas d'évolution notable sauf au sein de MUTEX, dont le taux de participation atteint presque les 100 %, en hausse de plus de 12 points. Il baisse par contre au sein d'Harmonie Mutuelle (6 points).

Indicateurs représentativité des instances dirigeantes

Part des actifs parmi les administrateurs

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	68,6 %	100 %	53,7 %	83,3 %	64,3 %
2021	64,7 %	100 %	62,5 %	88,9 %	78,6 %

Âge moyen du conseil d'administration

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	57	54,1	58,4	59,4	58,4
2021	58,1	53	56,3	56,7	56,1

Part des femmes parmi les administrateurs

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	45,7 %	42,6 %	41,5 %	38,9 %	50 %
2021	44,1 %	48,1 %	52,5 %	44,4 %	64,3 %

De manière générale, la part des femmes augmente dans les entités qui ont renouvelé au moins partiellement leurs instances en 2021 (MGEN, MNT, MUTEX, RMA). Ce renouvellement des instances a également amené une baisse de l'âge moyen et une progression de la part des administrateurs actifs parmi les membres du conseil d'administration.

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 et la participation de tous les adhérents à la vie de la mutuelle, tout en valorisant l'ancrage territorial de la mutuelle. Ses 11 régions politiques et 50 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 de la vie des régions. Il est en charge des réflexions centrées sur l'implantation locale.

Pour s'assurer de la représentativité de ses instances et pour favoriser la participation de chaque adhérent, la mutuelle met en place toute une série d'actions. La mutuelle sollicite ainsi ses adhérents en leur proposant de devenir des militants en tant que délégués territoriaux ou de participer à la gouvernance de la mutuelle en devenant déléguée à l'assemblée générale et administrateurs de la mutuelle.

Dès 2016, la mutuelle s'était fixé plusieurs objectifs sur le sujet suite à un séminaire des élus. Harmonie Mutuelle souhaitait ainsi :

- assurer une part plus grande dans ses instances aux représentants des entreprises et entités couvertes par des contrats collectifs ;
- atteindre un objectif strict de parité, allant au-delà de l'obligation légale de 40 % de femmes au sein du conseil d'administration et du comité exécutif (comex) ;
- promouvoir la représentativité de toutes les générations d'adhérents au sein de ses instances en se fixant comme objectif une part maximum d'un tiers des administrateurs ayant plus de 68 ans et une moyenne d'âge du comex inférieure à 60 ans.

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).

Concernant la représentation des entreprises et entités couvertes par un contrat collectif, l'assemblée générale a modifié les statuts de la mutuelle en juin 2018, permettant de réserver trente postes de délégués à l'assemblée générale pour les deux sections de vote professionnelles contre quatre auparavant. 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.

Les élections 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. Les prochaines élections générales des délégués à l'assemblée générale se tiendront en 2025.

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 moments d'échanges entre grand public, adhérents, élus et partenaires (assemblées d'adhérents – AGORA mutualistes). En 2021, cinquante-neuf agoras se sont tenues autour de sujets comme l'alimentation, l'environnement, le handicap...

MGEN

Sur la base des principes et valeurs identifiés par toutes les parties prenantes, la charte de gouvernance pose les bases du fonctionnement démocratique du Groupe MGEN. Adoptée par l'assemblée générale 2019, elle décline en cinq points les valeurs de l'économie sociale et solidaire et les principes qui structurent la prise de décision au sein du groupe : gouvernance représentative de tous les adhérents, responsabilité et transparence des instances, proximité, engagement et coopération entre militants, élus et salariés.

Le principe démocratique s'exprime dans le fonctionnement mutualiste du groupe, du niveau local jusqu'au niveau national :

- 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 départemental représente le socle territorial de la gouvernance MGEN. Dans le prolongement des décisions prises en assemblée générale extraordinaire de février 2021, des évolutions de la gouvernance locale seront mises en œuvre début 2022. Des représentants des adhérents seront élus au sein de chaque comité départemental et renouvelés par moitié tous les trois ans. Les prochaines élections de ces comités se tiennent entre janvier et mars 2022 ;
- des délégués, issus des comités départementaux, représentant les adhérents à l'assemblée générale, seront élus tous les trois ans et pour la première fois de façon concomitante à celle des comités départementaux. Afin d'améliorer la représentativité de tous les adhérents à l'assemblée générale, quelle que soit leur offre souscrite, il a été décidé de créer des sections de vote spécifiques, qui seront effectives à l'assemblée générale de juillet 2022 ;

- les délégués à l'assemblée générale élisent par tiers tous les deux ans les membres des conseils d'administration du Groupe MGEN. Lors de l'assemblée générale de juillet 2021, les membres des conseils d'administration renouvelés ont ainsi élu pour deux ans un nouveau président, dirigeant effectif, Matthias Savignac ainsi qu'un nouveau bureau national composé du président, de deux vice-présidentes et deux vice-présidents. Les membres du bureau national siègent au sein du comité exécutif (comex) aux côtés des membres du comité de direction (codir), désignés par le directeur général lui-même désigné par le conseil d'administration.

Les salariés de MGEN Union, MGEN, MGEN Action sanitaire et sociale ont été pour la première fois, en 2021, invités à candidater puis à voter pour élire des représentants des salariés aux conseils d'administration. En effet, dans le cadre de l'application de la loi PACTE, le Groupe MGEN a choisi d'associer plus étroitement les collaborateurs aux décisions de l'entreprise : deux représentants des salariés siègeront avec voix délibérative, à compter du 1^{er} janvier 2022, dans chaque conseil d'administration des entités concernées. Ils ont été élus pour quatre ans.

Pour assurer la diversité au sein des instances dirigeantes, le Groupe MGEN avait intégré, dès 2017, des objectifs liés à une représentation équilibrée entre les hommes et les femmes au sein de ses conseils d'administration. Ceux-ci ont été atteints avec un taux de 48,1 % de femmes au sein du conseil d'administration en 2021. Le Groupe MGEN est donc en conformité avec la législation qui prévoit au moins 40 % de femmes au sein du conseil d'administration. Un dispositif statutaire prévoit également une limite d'âge pour les membres du conseil d'administration (65 ans) et des comités départementaux (70 ans). De manière plus globale, le critère de représentativité des différentes catégories d'adhérents au sein des comités départementaux, en termes d'âge, d'origine professionnelle, de sexe homme / femme est pris en compte dans le cadre des process électoraux et de la recherche de candidats.

Le Groupe MGEN met en œuvre de nombreuses actions pour permettre la participation d'un maximum d'adhérents aux élections : analyse des attentes et comportements des adhérents par rapport au vote, encouragement des candidatures, présentation des candidats, large communication... Depuis 2018, le groupe continue d'expérimenter un dispositif de vote électronique. Afin d'encourager son utilisation, il sera proposé en 2022, comme pour les deux précédentes élections, à chaque adhérent ayant voté de manière électronique de choisir une cause parmi celles proposées par les élus des comités départementaux. Pour chaque vote électronique, le Groupe MGEN reversera 1€ à chacune de ces causes selon le choix effectué par les votants. En 2020, le Groupe MGEN a pu ainsi reverser environ 75 000 euros.

Chaque année MGEN organise sur tout le territoire des « Rencontres mutuelles », en vue d'échanger avec les adhérents sur les sujets de la mutuelle. Ces rencontres ont pour objectif de placer l'adhérent au cœur d'une action dans les territoires afin d'échanger et d'apporter un éclairage sur des sujets de santé ou de société. Organisées au niveau départemental ou régional, elles permettent d'aller vers l'adhérent et de porter les thématiques retenues nationalement. En 2021 les thèmes portaient sur la santé, l'éducation et l'environnement, en lien avec les travaux sur la raison d'être.



Afin de donner les moyens à ses élus de contribuer aux différents niveaux à la vie démocratique de la mutuelle, le Groupe MGEN organise également des événements propices aux échanges au niveau national (réunions des présidents et directeurs de section), au niveau régional (réunions inter-régionales, comités régionaux, comités régionaux exécutifs) et départemental (commission permanente, comités départementaux). Ces 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'échange pour coconstruire des réponses à des attentes spécifiques...

Depuis quelques années, le Groupe MGEN s'attache à développer l'échelon régional, tant pour faciliter le partage des bonnes pratiques et dynamiser les territoires que pour amplifier la portée des actions locales. Des délégations nouvelles sont ainsi confiées à des élus (les ANCR, administrateur national chargé de région) et des opérationnels (le ROR, responsable opérationnel régional), dans l'objectif commun d'optimiser le pilotage, l'atteinte des objectifs de développement et l'utilité sociale de la mutuelle.

Différentes publications (papier et numérique), dont le magazine « Valeurs Mutualistes », des bulletins départementaux et régionaux sont envoyés à chaque adhérent afin de les tenir informés de la vie mutualiste et des activités de l'entreprise.

MNT

La MNT vise à faire de tous ses adhérents des acteurs de son projet mutualiste en assurant une vie démocratique participative et collaborative de la mutuelle⁽¹⁾.

Ainsi les 770 00 adhérents sont invités à élire tous les trois ans, par moitié, les 1 500 délégués des adhérents répartis dans 84 sections départementales. Ces délégués élisent sur proposition au président de la MNT, des présidents délégués.

Le rôle de ces présidents délégués est de préparer l'assemblée générale de la mutuelle. Ils ont également un rôle décisionnaire puisque le président de la MNT leur donne délégation de pouvoir et de représentation dans chaque section qu'ils président.

Au niveau national, le conseil d'administration est l'instance dirigeante ; suite aux dernières élections de renouvellement du tiers sortant, la parité a été atteinte avec 21 femmes et 19 hommes pour un total de 40 membres.

Pour rappel, ces règles de représentativité sont précisées dans les statuts de la MNT et prévoient une limite d'âge à la date de l'élection (70 ans), ainsi qu'une parité de 40 % minimum parmi les candidats aux élections, sous peine de nullité de vote. La MNT a appliqué, avant l'obligation réglementaire, cette parité dans ses instances.

En Juillet 2021 a eu lieu l'élection des représentants des salariés au conseil d'administration. En application de la loi PACTE, les collaborateurs de la MNT ont été invités pour la première fois à élire leurs représentants au conseil d'administration. Ce sont ainsi trois représentantes, élues pour un mandat de six ans afin de garantir un renouvellement similaire à celui des administrateurs représentants des adhérents, qui siègent avec voix délibérative au cœur de la mutuelle et participent aux décisions.

Pour assurer un bon niveau de connaissance des actualités de la mutuelle et du groupe, la MNT a mis en place plusieurs outils d'informations et d'échanges, notamment la lettre d'information électronique « Bulletin de liaison militant », destinée aux présidents délégués et la lettre d'information « Territoires militants » destinée aux militants. Celles-ci servent à communiquer sur les projets en cours et l'actualité de la mutuelle, du Groupe VYV et détailler les décisions prises par le conseil d'administration.

À travers la plateforme MNT Mobiliz, ouverte en mai 2020, les adhérents de la MNT 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 est montée en puissance en 2021. En effet, en 2021, 80 débats ont été organisés pour recueillir l'opinion du plus grand nombre. Plus d'une centaine de participations ont été enregistrées sur des débats comme « Avoir une activité physique et sportive adaptée ». Chacune des sections doit 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.

Entités non obligées

VYV³

VYV³, union faitière des services de soins et d'accompagnement mutualistes, porte la stratégie de développement de l'offre de soins et d'accompagnement du Groupe VYV. Créée, comme le Groupe VYV, le 13 septembre 2017, elle est le fruit du rapprochement entre les activités santé des groupes Harmonie Mutuelle et MGEN. Fait marquant, depuis juillet 2021, VYV³, le Groupe VYV et VYV Coopération bénéficient d'une gouvernance unifiée autour du même binôme : Stéphane Junique (président) et Delphine Maisonneuve (directrice générale). Avec l'installation de cette gouvernance politique et managériale unifiée, le pilotage stratégique global du groupe est renforcé et la place centrale de VYV³ dans le modèle du Groupe VYV est réaffirmée.

En cohérence avec son modèle mutualiste, l'animation politique de l'union VYV³ s'organise autour d'instances dans lesquelles siègent des élus mutualistes représentatifs de leurs entités territoriales :

- une assemblée générale composée de 148 délégués des entités membres ;
- un conseil d'administration composé de 48 membres, dont les présidents des entités membres de VYV³ ;
- un bureau composé de 17 membres, dont les présidents de régions / entités membres ;
- des comités et commissions spécialisés. Les comités (comité d'audit, comité des finances, comité des statuts) sont dédiés au respect du cadre réglementaire et au respect des bonnes pratiques de gouvernance. Les commissions mixtes (commission produits et services, commission soins, commission accompagnement) permettent, quant à elles, l'animation politique de l'union VYV³ et favorisent l'appropriation des sujets de l'union par l'ensemble des mutuelles ;

(1) Pour découvrir les différences instances de la MNT, cf. <https://www.mnt.fr/decouvrir-la-mnt/qui-sommes-nous/notre-modele-mutualiste>

- le parlement de l'offre de soins et d'accompagnement, réunissant au moins une fois par an les délégués à l'assemblée générale :
 - > pour formalisation des propositions d'orientations stratégiques,
 - > sur la base notamment des propositions des commissions métiers, présidées par des élus.

En 2021, afin d'encourager la meilleure représentativité de ses élus, chaque délégation issue d'une région VYV³ recherche une représentation équilibrée de sorte que la composition du conseil d'administration garantisse un minimum de 40 % de représentants de chaque sexe. Fin 2021, les femmes représentaient bien 40 % des membres du conseil d'administration de VYV³. Par ailleurs, une évolution a été proposée dans le cadre de la représentation des salariés au conseil d'administration de VYV³, avec l'introduction à partir du 1^{er} janvier 2022 d'un dispositif permettant à deux représentants élus par les salariés de disposer d'une voix délibérative et non plus consultative. Enfin, afin de garantir l'exercice de la vie démocratique en période de crise sanitaire, différentes dispositions instaurent la possibilité d'organiser les instances en visioconférence et de recourir au vote électronique.

Chaque entité membre de VYV³ organise sa gouvernance en fonction de son statut juridique. Les entités mutualistes veillent à appliquer les règles du Code de la mutualité intégrées dans leurs statuts et règlements intérieurs. Elles veillent ainsi à assurer une bonne représentativité des élus, à fixer une limite d'âge et à assurer l'équilibre hommes/femmes au sein des conseils d'administration. Comme pour les instances de l'union, depuis la crise sanitaire un certain nombre d'entités VYV³ (ex. : VYV³ Centre Val de Loire ou Mutualité Française Vienne) ont également mis en place différentes mesures facilitant l'accès aux instances (tenue d'instance à distance, vote électronique à bulletin secret).

Particulièrement sensibles aux sujets de la parité, certaines entités membres de VYV³ s'inscrivent au-delà des obligations réglementaires (ex. : la Mutualité Française Normandie qui impose la parité au sein de son assemblée générale, conseil d'administration et bureau ou la Mutualité Française Vienne qui a appliqué les règles du Code de la mutualité de manière anticipée).

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 VYV³ et toutes ses entités membres ont mis en place des moments démocratiques d'échanges et de co-construction récurrents. Des parlements de l'offre de soins et d'accompagnement permettent d'organiser concertations et débats en associant, deux fois par an, les représentants locaux de VYV³ aux grands chantiers de l'union VYV³. En 2021, les restrictions sanitaires n'ont permis de réunir qu'un seul parlement qui a consacré ses travaux à la raison d'être de VYV³.

Initiés en octobre 2020, les travaux de formalisation de la raison d'être de VYV³ ont abouti en 2021 après un processus démocratique large et inclusif de toutes les principales parties prenantes de l'union. De décembre 2020 à février 2021, élus et collaborateurs ont exprimé sur une plateforme leurs motifs de fierté, ce qui donne du sens à leurs métiers et leurs engagements militants. Aux 1 350 contributions collectées ont pu s'ajouter 600 questionnaires d'usagers des services et établissements VYV³ et 40 interviews de partenaires du Groupe VYV. Fin février 2021, les perspectives croisées de toutes ces contributions ont été analysées et ont permis d'aboutir à plusieurs options de formalisation de raison d'être pour VYV³. Ces propositions, étudiées par 80 élus et managers, ont été réduites au nombre de quatre

début juillet, avant de faire l'objet d'une consultation finale de deux mois durant laquelle tous les élus et collaborateurs de VYV³ ont eu l'opportunité de faire part de leur préférence. Au cours de l'assemblée générale du 17 novembre 2021, la raison d'être de VYV³ « se mobiliser chaque jour, au cœur des territoires, pour prendre soin de chacun » a été présentée et adoptée à l'unanimité. Par le vote de cette résolution, la raison d'être est désormais intégrée aux statuts de l'union. En 2022 s'engagera un travail de déclinaison en engagements concrets auxquels les administrateurs VYV³ seront également associés.

RMA

Les administrateurs de **RMA**, en tant qu'union soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité, 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 et leur représentativité vis-à-vis de leurs adhérents. ➔

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 formations 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'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution).

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

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

- la formation des administrateurs de l'UMG, en tant que groupe prudentiel, doit se conformer aux exigences réglementaires de compétences, collective et individuelle, du conseil d'administration (S2) ;
- la formation est un moyen de création/ 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 le 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.

Depuis 2020, un référentiel interne basé sur une auto-évaluation 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 réaliser cette auto-évaluation et mener un entretien avec un autre administrateur et un expert RH. Ce process permet ainsi un vrai bilan de la compétence individuelle et collective et permet de formaliser un plan de formation triennal. Cette auto-évaluation est à renouveler pour chaque membre tous les trois ans.

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.

Un parcours d'intégration des nouveaux administrateurs a été mis en place en 2021 coconstruit avec les entités. Lancé en distanciel pendant l'été, ce parcours d'intégration mixte (distanciel et présentiel) durera dix mois et vient en complément de ceux proposés par les entités. Il intègre notamment :

- une formation sur le rôle d'administrateur de l'UMG Groupe VYV et sur la façon dont les administrateurs peuvent concilier ce rôle avec celui dont ils disposent au sein de leur entité ;
- une session dédiée au logement social ;
- une formation sur l'assurance (IARD) et sur le risque de catastrophe naturelle ;
- des modules de formation/sensibilisation du Groupe VYV sur les sujets de lutte contre la corruption, de protection des données personnelles et de lutte contre le blanchiment et financement du terrorisme (cf. sous-chapitre éthique des affaires).

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Indicateur vitalité démocratique

Part des administrateurs ayant suivi au moins une formation dans l'année

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	83,8 %	68,5 %	97,6 %	38,9 %	64,3 %
2021	83,8 %	77,8 %	100 %	0 %	92,8 %

Au sein de MUTEX, les formations des administrateurs n'ont pas été menées en 2021 du fait du renouvellement du conseil d'administration. Au sein des autres structures, le taux de formation se maintient ou progresse.

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 collectives pour contribuer à fédérer des réseaux transverses ;
- 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 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.

Chaque année, la compétence collective du conseil d'administration, ainsi que celle des comités audit & risques, comex, commission finances, comité éthique & mandats, sont mesurées, notamment au regard des formations suivies et de l'expérience acquise dans l'année écoulée. Le principe de l'auto-évaluation est utilisé (projet d'évolution en 2022).

Pour cela, les nouveaux administrateurs bénéficient d'un entretien individuel lors de la prise de mandat. Les administrateurs reconduits complètent quant à eux chaque année un questionnaire d'auto-évaluation sur les domaines de compétences attendus. Chaque administrateur peut aussi exprimer ses besoins de formation dans le cadre de la mise à jour de son plan de formation triennal.

En 2021, des formations ont été proposées aux administrateurs dans le cadre de leur plan individuel de formation. Par ailleurs, deux formations spécifiques ont aussi été proposées à tous les membres du conseil d'administration : « Approche économique de l'entreprise -les indicateurs- » et « Le dispositif anti-corruption Harmonie Mutuelle ». En 2021, vingt administrateurs ont suivi la formation « Approche économique de l'entreprise » et dix-neuf administrateurs ont suivi la formation « Le dispositif anti-corruption Harmonie Mutuelle ».

De plus, au regard du contexte sanitaire contraint, la mutuelle a accru son offre de formations à distance. Cinq nouvelles formations en e-learning ont été déployées, dont « Mission : incorruptible » sur la prévention de la lutte contre la corruption. Elles sont accessibles non seulement aux membres du conseil d'administration mais également à tous les élus. Pour acculturer les administrateurs d'Harmonie Mutuelle aux enjeux de société et d'avenir et les sensibiliser sur la multi protection, le cycle de conférences « Les rendez-vous de la multiprotection », initié en mars 2020, s'est poursuivi en 2021 avec trois nouveaux webinaires. Enfin, les administrateurs présidents de région (et les présidents de territoire) ont suivi des séminaires régionaux pour déployer un nouveau modèle d'animation politique, appelé « Espaces d'engagement militant », ayant pour objectif de développer l'engagement des délégués dans les territoires. Deux formations sont mises à disposition pour accompagner ce déploiement : « Agir en mode projet » et « Dialogue parties prenantes » (optimisation des partenariats).

MGEN

Une politique écrite compétence et honorabilité, validée par le conseil d'administration, s'applique aux administrateurs du Groupe 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 complétée par un dispositif plus global de formation à destination de tous les militants qui existe depuis plus de douze ans. Le Groupe MGEN organise des actions de formation et de développement des compétences qui visent :

- les militants détachés de l'Education nationale qui prennent des fonctions au sein de la mutuelle et qui, à terme, peuvent évoluer vers une fonction d'administrateur à travers un parcours universitaire spécifique. Grâce à des partenariats avec Le Mans université et l'université Paris Saclay, des parcours diplômants en présentiel et des validations des acquis d'expériences permettent de sécuriser leurs parcours et de développer leurs compétences. Le parcours diplômant de l'université Paris Saclay est par ailleurs réalisé dans le centre de formation MGEN à travers un parcours universitaire spécifique. Il est ouvert depuis 2012 à des administrateurs d'autres mutuelles, françaises ou internationales ;
- les nouveaux administrateurs à travers un parcours spécifique dédié pour travailler leur entrée en fonction, en s'intéressant tant à la posture, au rôle et mission, qu'à l'appréhension de la lecture comptable ou des dimensions stratégiques de l'organisation. Ce parcours réalisé avec l'appui de l'Institut Montparnasse a permis de former les nouveaux administrateurs et les représentants des salariés au sein du conseil d'administration, qui sont au nombre de dix-sept, au travers de deux parcours. Parmi ces dix-sept personnes, neuf administrateurs nationaux chargés de région (ANCR) bénéficient en plus d'un second parcours spécifique organisé cette fois autour de formations managériales et d'accompagnement individuel spécifique justifié par des fonctions d'animations régionales ;
- les administrateurs déjà en poste à travers un parcours spécifique de quatorze jours par an, organisé autour des six compétences clés énoncées par l'ACPR et amenant les administrateurs à prendre du recul sur leurs fonctions à travers notamment une réflexion philosophique sur le rôle et la place de l'administrateur et par une ouverture sur les enjeux européens des mutuelles, des coopératives et des banques. La promotion 2021 a rassemblé vingt et un administrateurs ;

- les membres du comité d'audit et du comité risques et placements (CPR), à travers une formation assurée par le cabinet d'actuariat, Actuelia.

Pour développer les compétences des administrateurs, le Groupe MGEN propose des accompagnements individuels, du coaching ou des formations en e-learning.

En 2021, 42 administrateurs du Groupe MGEN ont suivi au total 348 sessions de formations (e-learning et présentiel), soit 2 471 heures de formations.

MNT

Dans le cadre de sa politique de compétence et d'honorabilité, la MNT s'assure que les membres de son conseil d'administration (administrateurs et représentants des salariés) 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, adoptée en conseil d'administration. 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.

La mutuelle a également 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 et représentants des salariés. Qu'ils soient en activité ou à la retraite, tous ont ainsi la possibilité de maintenir leurs compétences. →

Le dispositif de VAPP repose sur une auto-évaluation des connaissances, des entretiens individuels et une offre de formation modulaire. Le questionnaire d'auto-évaluation 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.

La MNT veille à innover dans la formation des élus. Les membres du conseil d'administration 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.

Suite au renouvellement d'une partie du conseil d'administration, le plan de formation et le contenu de celles-ci ont été revus et incluent les trois représentantes des salariés.

Ainsi au premier semestre 2021, la MNT a mis en place les actions de formation suivantes :

- deux modules certifiants ont été assurés en distanciel pour les administrateurs en lien avec l'université Versailles/Saint-Quentin. Le module 1 « économie, gestion et finance », lancé début 2021, a été conçu pour les administrateurs qui n'avaient pas pu suivre ce module en novembre et décembre 2020. Le module de rattrapage a été suivi par plus de 30 % des administrateurs. Le module 2 « gouvernance mutualiste, stratégie et développement » a été organisé en mai 2021 et a réuni près de 41 % des administrateurs ;
- quatre administrateurs se sont inscrits au master 2 « gouvernance mutualiste ». Tous ont obtenu leur diplôme, dont le président de la MNT ;
- un séminaire du CA s'est tenu en mai 2021 pour présenter le rapport HCAAM ainsi que la position du Groupe VYV sur ce sujet. 24 administrateurs sur 41 (58 %) ont pu y assister.

En juillet 2021, la MNT a procédé au renouvellement du tiers sortant du conseil d'administration ; neuf nouveaux administrateurs ont intégré le CA. Afin de favoriser leur intégration, une réunion d'accueil leurs a été organisée.

Le renouvellement du CA a donné lieu au second semestre à l'évaluation de la compétence collective de ses membres, au travers de la complétude d'un questionnaire d'auto-évaluation et d'un entretien individuel. Tous les administrateurs, à l'exception d'un, ont suivi ce processus.

Enfin, la présentation de la nouvelle gouvernance de la MNT a fait l'objet d'un séminaire du CA en présence de 80 % de ces administrateurs. Fin décembre un autre séminaire s'est déroulé sur l'organisation de la vie militante à la MNT et la stratégie VYV 2025, réunissant 90 % des membres du CA.

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 tout en s'assurant de la compétence collective du conseil d'administration.

Suite à la recomposition du conseil d'administration **MUTEX** le 13 octobre 2021, un nouveau plan de formation va être mis en place en 2022 sur trois ans. Ce renouvellement du conseil d'administration, ainsi que le contexte Covid-19 explique l'absence de formation des administrateurs en 2021.

Entités non obligées

VYV³

Les quarante-huit administrateurs de l'union faïtière **VYV³** sont désignés parmi les administrateurs des entités membres de **VYV³** avant d'être élus par l'assemblée générale. Ils doivent disposer en permanence de la compétence, de l'expérience et de l'honorabilité requises par leurs fonctions. Ils bénéficient des différentes actions de formation et de développement que leurs entités mettent en place, en plus d'actions de formation régulières proposées par le Groupe VYV. En 2021, les administrateurs de l'union **VYV³** ont ainsi suivi les formations suivantes : formation sur le logement social, formation assurance IARD, journée éthique et numérique.

Les administrateurs de certaines entités membres de **VYV³** (Mutualité Française Vienne, Pavillon de la Mutualité, UMT-Terres d'Oc, **VYV³** Ile-de-France, Mutualité Française Bourguignonne SSAM, **VYV³** Sud Est) sont également destinataires d'actions de formation et d'accompagnement spécifiques aux enjeux métiers des entités qu'ils administrent (sensibilisation au fonctionnement du groupe et de **VYV³**, formation FNMF, formation enjeux métiers et modalités de financement, formation sur l'organisation des conseils de vie sociale, formation Sapin 2...).

VYV³ Centre Val de Loire, a adopté une approche globale d'accompagnement de ses nouveaux élus en construisant pour eux un plan dédié tout au long de leur parcours d' élu mutualiste (parcours d'intégration, formation, parrainage...).

RMA

La politique écrite de compétence et honorabilité contient l'ensemble des dispositifs d'appréciation des compétences et de l'honorabilité des administrateurs, dont par exemple la collecte des CV et diplômes de nos 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. 📍

Intégration du développement durable dans la stratégie de l'entreprise

DÉFINITION DU RISQUE

La non-intégration du développement durable dans la stratégie pourrait amener un décalage entre les pratiques du groupe et les principaux engagements internationaux et nationaux en matière de développement durable, un risque de surinvestissement sur des activités non pérennes d'un point de vue social, sociétal ou environnemental ou un risque de sous-investissement sur des activités en développement / en phase avec les ambitions stratégiques et les valeurs du groupe et/ou de ses entités.

Une intégration insuffisante du développement durable dans la stratégie de l'entreprise pourrait entraîner une incohérence entre les pratiques métiers, les engagements publics par le groupe ou les entités et les valeurs mutualistes.

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

À sa création en septembre 2017, le Groupe VYV est devenu le premier acteur mutualiste de santé et de protection sociale en France. Fort du regroupement de nombreuses mutuelles et groupements dédiés à tous les secteurs professionnels, le Groupe VYV s'est engagé, à travers sa promesse mutualiste, à apporter des réponses innovantes aux multiples enjeux de la protection sociale au bénéfice du plus grand nombre. Cet engagement s'exprime aussi bien dans l'objet social du groupe que dans la façon d'exercer au quotidien chacun de ses métiers.

L'attachement à l'intégration du développement durable au sein du groupe s'est vérifié par la création en septembre 2018 de la direction développement durable groupe, venue compléter et soutenir les équipes entités déjà existantes, toujours en charge du déploiement des différentes feuilles de route. La direction veille à la cohérence des différents projets ou des différentes politiques métiers (ex. : politique achats responsables, socle social commun...) avec les valeurs mutualistes et les enjeux RSE, assure le partage des bonnes pratiques et des connaissances entre les différentes entités du groupe et assure une partie des obligations réglementaires des entités, notamment en matière de reporting extra-financier.

En octobre 2019, le Groupe VYV lançait son plan de transformation stratégique, FORCE VYV, avec pour objectifs de concrétiser sa promesse mutualiste et démontrer son positionnement d'entrepreneur du mieux-vivre. Décliné en vingt et un projets, celui-ci affichait notamment comme objectif le calibrage du modèle économique pour maximiser l'impact social du groupe. Dans le cadre de FORCE VYV, des travaux ont été menés afin de mieux comprendre les externalités positives comme négatives des activités du groupe.

À la suite des changements de gouvernance courant 2021, le Groupe VYV a écrit un nouveau plan stratégique afin d'amplifier les travaux menés dans le cadre de FORCE VYV, nommé VYV 2025. Le projet porte des priorités et des ambitions pour l'ensemble des métiers du groupe, ainsi que des objectifs communs et partagés avec l'ensemble de ses entités. Il fixe un cap, des ambitions et des engagements communs sur lesquels, collectivement, l'ensemble du groupe s'engage afin de garantir à ses

différents publics l'accès à une protection sociale et à une santé solidaire. En cohérence avec FORCE VYV, l'axe 1 de VYV 2025 vise à développer l'empreinte mutualiste du groupe pour accroître son impact positif sur la société. D'autres enjeux développement durable, particulièrement ceux liés à l'offre responsable et ceux liés aux ressources humaines se retrouvent également dans l'axe 4 de VYV 2025 « Renforcer son identité d'employeur et d'opérateur de référence sur ses activités ».

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

À date, le Groupe VYV n'a pas identifié d'indicateur quantitatif représentatif de la performance du groupe, en revanche les démarches et actions qualitatives sont présentées ci-dessous.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle a mis en place dès sa création en 2013 une démarche RSE. Construite à partir d'un diagnostic basé sur les sept questions centrales de l'ISO 26000, la démarche RSE d'Harmonie Mutuelle s'est appuyée sur quatre piliers : épanouissement et diversité, santé et bien-être, dialogue et innovation, santé et environnement.

Pour poursuivre son engagement en faveur du développement durable, Harmonie Mutuelle a décidé de devenir entreprise mutualiste à mission. Les travaux préalables au passage à ce nouveau statut ont intégré un grand nombre de parties prenantes, tant internes qu'externes. Une plateforme Internet dédiée a été mise en place pour recueillir avis, questions et contributions. Plus de 300 000 contributions ont ainsi été collectées permettant ainsi l'expression de tous. Le statut d'entreprise mutualiste à mission a été adopté lors de l'assemblée générale du 6 juillet 2021 en même temps que sa raison d'être, définie comme suit : « Agir sur les facteurs sociaux, environnementaux, et économiques qui améliorent la santé des personnes autant que celle de la société en mobilisant la force des collectifs. »

La raison d'être est déclinée en quatre objectifs :

- construire collectivement des solutions d'assurance, de services et d'accompagnement ayant un impact positif sur la santé des personnes et de la société ;
- améliorer avec les entreprises et les salariés les conditions de travail et de vie, et soutenir les actions de préservation de leur santé et de l'environnement ;
- favoriser l'entraide, le développement de liens sociaux et de réseaux de solidarité au cœur des territoires ;
- faire vivre l'engagement mutualiste et le modèle d'entreprise à impacts positifs.

Cette raison d'être a été considérée comme « la boussole » utilisée dans les travaux d'élaboration du nouveau plan stratégique d'Harmonie Mutuelle : impact(s) 26. Le projet d'entreprise a donc pour vocation de contribuer à la réalisation de cette raison d'être.



Impact(s) 26 vise à conforter notre position de mutuelle responsable, performante et humaine et s'organise autour de cinq ambitions politiques et sept défis opérationnels.

- Les ambitions politiques sont les suivantes :
 - > faire de notre raison d'être un moteur de l'action militante ;
 - > ouvrir davantage encore Harmonie Mutuelle sur son environnement ;
 - > adapter la gouvernance aux défis d'impact(s) ;
 - > réaffirmer le rôle des élus dans le modèle relationnel de la mutuelle ;
 - > conforter les nouveaux espaces d'engagement, dans une logique assumée d'évaluation des impacts.
- Les sept défis opérationnels :
 - > préserver le capital santé des adhérents et clients employeurs ;
 - > favoriser le mieux-être et la santé globale ;
 - > devenir exemplaire en matière écologique ;
 - > accélérer le développement ;
 - > renforcer l'excellence opérationnelle ;
 - > développer la relation client ;
 - > favoriser la responsabilité, l'attention l'autonomie et la prise d'initiative au plus près du terrain.

Dans le cadre de ce nouveau plan stratégique, deux nouvelles directions ont été créées : santé & écologies et nouveaux modèles.

La direction santé & écologies a pour but :

- d'ancrer la dynamique d'impacts sociaux et environnementaux dans les façons d'entreprendre et améliorer la contribution de l'entreprise aux enjeux environnementaux ;
- faire connaître, par une communication à destination de nos adhérents et via des partenariats, les liens entre santé et facteurs de santé sociaux et environnementaux ;
- co-construire, avec les adhérents et entreprises clientes, dans les territoires des dispositifs leur permettant d'agir sur leurs conditions de vie dans un sens favorable à leur santé et à l'environnement ;
- faire d'Harmonie Mutuelle un acteur exemplaire, engagé et engageant.

La direction nouveaux modèles vise à :

- mener la transformation de la mutuelle en entreprise mutualiste à mission ;
- renforcer les engagements de redistribution sociale ;
- amplifier la capacité d'innovation et la développer sur les transitions sociétales et environnementales ;
- changer d'échelle en prévention et ingénierie sociale ;
- accélérer la capacité de la mutuelle à concevoir et déployer de nouveaux modèles.

Ces directions travaillent en commun avec la commission RSE et empreinte mutualiste, permettant un lien fort entre élus et opérationnels.

Pour continuer ses travaux, la constitution du comité de mission est en cours. Celui-ci devra rendre son premier rapport de mission en 2022.

MGEN

MGEN mène depuis de nombreuses années une démarche de responsabilité sociétale d'entreprise ambitieuse pour prendre en compte les enjeux sociaux, environnementaux et économiques dans la mise en œuvre de son projet mutualiste exprimés par ses parties prenantes internes comme externes (collaborateurs, adhérents, patients, assurés, résidents, fournisseurs, partenaires...).

La démarche RSE du Groupe MGEN s'exprime dans chacun des objectifs de son plan stratégique, « MGEN Demain », adopté en 2018. Fin 2020, le Groupe MGEN a fait le choix de définir sa raison d'être afin de refléter à la fois les engagements tenus depuis sa création et de construire l'avenir. L'ensemble des salariés, élus et militants ont participé à une première démarche de réflexion et de rédaction. Cette première mouture a ensuite été enrichie par les visions des adhérents, des assurés sociaux, des patients et de partenaires pour faire de la raison d'être de MGEN, l'expression d'une ambition partagée. Lors des assemblées générales de juillet 2021, la raison d'être a été adoptée et inscrite dans un nouveau préambule de ses statuts. Elle est ainsi rédigée :

« Engagés pour le progrès social et la santé de tous, Nous, collectif mutualiste au service de l'intérêt général, prenons soin les uns des autres, tout au long de la vie. »

La raison d'être du Groupe MGEN est accompagnée de quatre principes d'actions :

- inventer chaque jour des solutions audacieuses et durables, conciliant solidarités, performance et réponses aux besoins individuels, en mobilisant toutes nos expertises et nos partenaires ;
- nourrir des relations humaines de proximité pour permettre à chacun d'être acteur de sa santé et de ses parcours ;
- ouvrir des espaces d'engagements militants aux adhérents et aux collaborateurs et enrichir sans cesse notre dialogue démocratique ;
- faire de l'éducation et de la prévention les piliers de notre action pour l'émancipation.

La politique RSE MGEN est pilotée au niveau du groupe par la direction des ressources humaines et affaires générales. Elle est portée du côté opérationnel par une responsable RSE et du côté politique par une administratrice déléguée, permettant de lier opérationnels et élus afin d'intégrer le développement durable dans la stratégie du groupe. Autour de ce binôme, plusieurs référents thématiques font vivre les engagements RSE du Groupe MGEN, notamment :

- des ambassadeurs du numérique,
- des référents ESS,
- des référents handicap,
- des chargés de mission régionaux prévention,
- des référents de la vie militante.

MNT

Première mutuelle des services publics locaux en santé comme en prévoyance, la MNT intègre le développement durable dans son projet stratégique, particulièrement dans ses objectifs liés à l'excellence opérationnelle, aux enjeux financiers et à l'articulation avec le Groupe VYV. Ce projet stratégique intitulé « Nouveaux Territoires d'Avenir », défini en 2019, est piloté mensuellement par une instance opérationnelle : le comité « Nouveaux Territoires d'Avenir ». Ce comité a pour objectif, une fois par mois, de piloter tous les projets de la mutuelle et d'en suivre le retour sur investissement. Composé du comité de direction et des équipes en charge du suivi des projets, trois élus sont également invités à y participer. Dans ses instances de gouvernance, la MNT a constitué en 2016 un comité de développement durable. Il est composé de six élus, dont un président, et de trois salariés, qui se réunissent en moyenne une fois par trimestre.

En septembre 2021 une nouvelle gouvernance de la MNT a été validée en conseil d'administration. Cette évolution a impacté le fonctionnement des comités. Le comité développement durable est devenu une commission « Animation vie militante et développement durable ». Cette nouvelle commission a pour fonction de travailler sur les sujets politiques (par exemple l'animation et les actions militantes, les lettres de mission des élus, le réseau militant, les élections des délégués des adhérents...) et l'engagement de la mutuelle relatif à la vie militante et au développement durable ; ses travaux sont présentés au bureau national et au conseil d'administration.

En juin 2020, l'assemblée générale de la MNT a adopté son manifeste et projet d'entreprise. Celui-ci, co-construit entre salariés et élus, fixe la raison d'être de la mutuelle : « D'ici 10 à 15 ans, la MNT veut être, pour tous les acteurs des services publics locaux, l'acteur mutualiste de référence de la santé, du mieux-vivre et du mieux-être. »

La MNT a adopté en assemblée générale un manifeste, qui détaille sa vision du rôle d'une mutuelle professionnelle, au service de la communauté des acteurs des services publics locaux. C'est ce manifeste qui définit ainsi une « raison d'être » de la mutuelle, et le projet stratégique à mettre en œuvre pour le faire vivre. L'intégration de cette raison d'être aux statuts est une possibilité, ce n'est pas une obligation. La raison d'être de la MNT n'ayant de sens qu'au sein de son manifeste, il a été, à ce stade, préféré de l'adopter ainsi et de la faire vivre quotidien au sein du projet d'entreprise MNT.

Le département communication interne et RSE assure la mise en œuvre opérationnel des projets et des objectifs développement durable de la mutuelle et en assure un reporting auprès des instances.

MUTEX

En 2021, MUTEX a lancé une vaste réflexion sur l'engagement sociétal et environnemental. Ces travaux doivent mener à la rédaction de conclusion, qui seront connues en 2022. Ils sont concentrés autour de trois axes :

- un axe business : « Donner aux distributeurs les moyens d'agir pour faciliter l'accès à la protection sociale » ;
- un axe sociétal : « Être une entreprise citoyenne » ;
- un axe social : « Être un employeur responsable ».

Ces travaux visent également à définir des objectifs, des plans d'action et une organisation ad-hoc afin que les axes de travail soient intégrés dans le plan stratégique de MUTEX, MuST25, qui sera élaboré en 2022.

Entités non obligées

VYV³

Depuis sa création, au travers de son identité mutualiste, de ses valeurs de solidarité, de non-discrimination, de démocratie et de son modèle économique non lucratif, VYV³ sert l'intérêt général, contribue au bien commun et au développement durable des territoires dans lesquels elle exerce des activités.

En formalisant en 2021 sa raison d'être « se mobiliser chaque jour, au cœur des territoires, pour prendre soin de chacun » et en intégrant à ses statuts, l'assemblée générale de l'union a réaffirmé l'intégration de cette ambition de développement durable au cœur même de son projet et de sa stratégie.

« Prendre soin », pour VYV³, c'est embrasser trois grandes dimensions d'un développement humain plus durable :

- prendre soin de tous les publics de l'union, patients, résidents, bénéficiaires, clients en choisissant de développer l'activité pour leur offrir un meilleur accès aux soins, en leur proposant des réponses personnalisées de qualité et un accompagnement par des solutions adaptées tout au long de la vie dans le respect de leurs droits et de la dignité ;
- prendre soin de chaque collaborateur en prêtant attention à la qualité de vie, à la santé et à la sécurité au travail, en encourageant la diversité, mais aussi en construisant, au travers d'un management de proximité, des organisations de travail permettant l'accompagnement de tous et le développement de chacun ;
- prendre soin de l'environnement en agissant pour réduire l'empreinte carbone des activités, en réduisant les déchets et en renforçant les pratiques d'économie circulaire, mais aussi en se mobilisant pour réduire tous les facteurs environnementaux pouvant impacter la santé des collaborateurs ou des publics de l'union.

Depuis sa création, la direction développement durable de VYV³, rattachée à la direction générale adjointe de l'union, travaille de concert avec une communauté de référents développement durable de chacune de ses entités membres et avec des représentants des directions supports VYV³ pour donner corps à cette raison d'être et structurer la stratégie de développement durable de l'union. En 2021, des travaux menés lors d'un séminaire dédié au développement durable ont rassemblé l'ensemble des dirigeants des entités membres de VYV³ pour identifier leurs enjeux de développement durable prioritaires. Au rang de ces priorités se sont détachés plusieurs sujets sociaux (le bien-être au travail, la lutte contre les discriminations et la promotion de la diversité, les relations sociales) mais aussi de nombreux sujets environnementaux.

Plusieurs directions nationales métier se sont appropriées ces priorités traduites en engagements plus spécifiques intégrés à leurs feuilles de route stratégiques. Ainsi, par exemple, la filière métier « Enfance et famille », en déclinaison des grands axes de la politique de développement durable groupe construit ses engagements autour de quatre thèmes : œuvrer pour une société plus inclusive (accueil des enfants porteurs de handicap ou de maladies chroniques, inclusion des personnes en insertion ou en situation de handicap), faire du travail un facteur de développement individuel et collectif (développement du capital humain des personnels et approche de prévention), préserver les ressources et faire de l'environnement un promoteur de santé. Sur ces deux derniers axes, à partir d'un état des lieux établi en 2021, la filière a choisi de concentrer son action autour de deux engagements qui feront en 2022 l'objet de déclinaisons en plans d'action régionaux : « poursuivre notre politique d'achats responsable », « développer nos pratiques et notre approche pédagogique autour de la santé environnementale ».

Des travaux de déclinaison de la raison d'être de VYV³ prolongeront en 2022 ces engagements environnementaux et les autres chantiers engagés par les directions supports (par exemple, ceux entrepris par la direction des ressources humaines sur l'attractivité des métiers). L'ensemble de ces actions s'inscrira dans les engagements de développement durable volontaristes du groupe définis dans sa stratégie VYV 2025.



Comme pour tous les autres investissements VYV³, les investissements nécessaires à la réalisation de cette stratégie de développement durable sont portés à la fois par VYV³ et par les entités membres dans une logique de subsidiarité. Les périmètres d'investissement de VYV³ et des entités membres sont explicitement définis dans la convention d'engagement liant l'union aux entités membres.

VYV³ dispose d'un budget annuel de fonctionnement et d'investissement lui permettant de réaliser ses missions et de porter elle-même des actions transverses à un niveau national (développement, innovation et déploiement de la stratégie commune). Ce budget est approuvé par le conseil d'administration de VYV³. Il est mis en œuvre par le comité de direction générale de VYV³, sous contrôle du conseil d'administration de VYV³.

La programmation des investissements, définie dans la feuille de route annuelle de VYV³, permet d'arrêter les investissements portés en commun par les entités membres aux fins de déployer la stratégie commune, leurs modalités de financement et leur répartition entre les entités membres.

Pour assurer la cohérence d'ensemble et maîtriser les risques à l'échelle de VYV³, les projets de budgets et les plans d'investissements pluriannuels prévisionnels des entités membres sont présentés au conseil d'administration de VYV³ lequel, soit prévalide le budget et les plans d'investissements pluriannuels prévisionnels présentés, soit formule des recommandations que l'entité membre s'engage à suivre. Ces budgets et plans d'investissements pluriannuels font ensuite l'objet d'un suivi régulier par le comité de direction générale de VYV³.

À titre d'illustration, dans le cadre de la mise en œuvre de sa stratégie de développement durable, la faïtière VYV³ ainsi que ses entités membres ont intégré dans leurs budgets 2022 les prévisions de dépenses et d'investissements nécessaires à la mise en œuvre du projet efficacité énergétique et décarbonation portant sur le patrimoine VYV³, intégrant la conformité au décret tertiaire issu de la loi ELAN.

En miroir de l'intégration stratégique par VYV³ du développement durable, différentes entités membres ont également choisi d'intégrer les sujets de développement durable à un niveau stratégique (notamment VYV³ Centre Val de Loire, Mutualité Française Bourguignonne SSAM, VYV³ Pays de la Loire, HGO) et d'impliquer leurs collaborateurs dans ces dynamiques : VYV³ Centre Val de Loire en créant un club des ambassadeurs RSE, certains établissements de la Mutualité Française Bourguignonne SSAM en ouvrant des comités développement durable aux salariés et aux usagers. L'APSA a lancé en 2021 sa démarche de responsabilité sociétale. Partant de son cœur de métier qui contribue pleinement au développement durable et qui génère un impact social fort auprès des personnes accompagnées et de leurs proches, elle a entamé un projet visant à définir ses engagements RSE stratégiques. Son approche participative associant toutes ses principales parties prenantes et en particulier ses bénéficiaires en situation de handicap dans des ateliers d'intelligence collective, aboutira en 2022.

PROMUT, entreprise adaptée de la Mutualité Française Bourguignonne-SSAM, emploie près de 500 salariés dont 80 % sont en situation de handicap. Elle s'est engagée depuis plus de trois ans dans une démarche de RSE stratégique qui est aujourd'hui triple certifiée Qualité Sécurité et Environnement et Engagé RSE avec une évaluation « confirmé » pour l'ensemble de ses sites. L'ensemble de ce travail a été récompensé en 2021 par un « Trophées RSE », organisée par France Qualité Performance et le conseil régional de Bourgogne-Franche-Comté.

RMA

Depuis sa création, RMA a placé la responsabilité sociétale de l'entreprise au cœur de son organisation. Au-delà de l'analyse de ses impacts, l'entreprise utilise la RSE comme un outil de pilotage et une aide à la décision. En 2020 la gouvernance de la RSE au sein de l'entreprise a été revue au regard de la taille et des ambitions de RMA. À l'occasion de la mise en place d'un outil de pilotage, une communauté de référents RSE a été officialisée, le processus décisionnaire clarifié et des indicateurs de performance définis qui permettent désormais à RMA de piloter objectivement et prioriser ses engagements. ●

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, au blanchiment des capitaux et au financement du terrorisme ainsi qu'à 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 la directrice générale 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 conflit d'intérêts potentiel 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 poursuivi en 2021 les travaux permettant d'optimiser son dispositif. Il en est ainsi du plan d'action décidé en 2020 par le comité de direction générale (organe exécutif) concernant le volet anticorruption de la loi dite « Sapin 2 » à l'échelle du groupe. Dans ce cadre, un chantier a notamment été ouvert avec les entités concernant l'évaluation de la probité des tiers interagissant avec elles, avec pour objectifs la mise en place d'une approche et d'un outillage communs d'ici fin 2022.

Dans le cadre du dispositif LCB-FT, les efforts ont continué de porter sur la cohérence méthodologique au sein du groupe avec notamment la poursuite du déploiement d'un outil commun de filtrage des personnes politiquement exposées (PPE) et celles visées par des mesures de gel des avoirs, ainsi que l'enrichissement du corpus de référentiels groupe (incluant une méthodologie groupe de classification des risques, conformément à la réglementation).

La conformité groupe a également engagé de nouvelles actions sur les dispositifs liés à la lutte contre la fraude, la protection de la clientèle et la déontologie.

Au-delà du renforcement de ces dispositifs, la conformité groupe a entrepris des actions pour prévenir les risques de non-conformité en passant par :

- des actions de sensibilisation, notamment avec la publication d'une vidéo présentant les rôles et fonctions de la conformité, afin de renforcer la culture des collaborateurs sur ce sujet ;

- le déploiement de modules de formation dans le cadre de la LCB-FT (en 2020) et de la lutte contre la corruption (en 2021), afin de renforcer le raisonnement éthique des collaborateurs.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Indicateurs liés à la lutte contre la corruption

Part des collaborateurs formés ou sensibilisés à la lutte contre la corruption présents au 31/12/2021

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX
2020	8,5 %	0 %	86,3 %	17,6 %
2021	91,9 %	54,3 %	83,5 %	65,3 %

À date, RMA n'a pas lancé de sensibilisations auprès de ces collaborateurs. Celles-ci débiteront en 2022.

Nombre total d'heures de formation et de sensibilisation à la prévention de la corruption réalisées dans l'année

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	Total
2020	250	-	306	110	666
2021	2 691	2 957	276	409	6 333

Le taux de formation augmente de manière notable, sauf au sein de la MNT, qui s'était fortement mobilisée dès 2020. Les formations n'ont ciblé au sein de la MNT que les nouveaux entrants et les collaborateurs non encore formés.

Le nombre d'heures de formation augmente logiquement au regard des taux de formation. Il est en baisse mais reste toutefois élevé au sein de MNT au regard du taux de formation 2020.

Le Groupe MGEN enregistre un taux de formation plus faible que les autres entités, ce taux étant rapporté sur l'ensemble des collaborateurs, y compris ceux exerçant sur les métiers du soin qui ont été très mobilisés lors de la crise sanitaire. Sur le livre II, 87,7 % des collaborateurs ont été formés en 2021.

Indicateurs liés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme (LCB-FT)

Part des collaborateurs formés ou sensibilisés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme (LCB-FT) présents au 31/12/2021

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX
2020	11,2 %	29,7 %	77,2 %	44 %
2021	59 %	42,3 %	91,1 %	80,4 %

À date, RMA n'a pas lancé de sensibilisations auprès de ces collaborateurs. Celles-ci débiteront en 2022. RMA est soumise à une obligation de vigilance allégée en matière de lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme.

Nombre total d'heures de formation et de sensibilisation à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme (LCB-FT) réalisées dans l'année

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	Total
2020	1 063	1 850	481	425	3 819
2021	1 393	1 419	767	813	4 392

Le taux de formation augmente sur chacune des entités, même pour celles où le taux de formation était déjà assez important en 2020, MNT notamment. Le Groupe MGEN enregistre un taux de formation plus faible que les autres entités, mais ce taux est rapporté sur l'ensemble des collaborateurs, y compris ceux exerçant sur les métiers du soin et de fait moins exposés au risque de blanchiment et de financement du terrorisme (taux de formation de 61,7 % en 2020 et 89,6 % en 2021 pour les salariés rattachés aux structures du livre II).

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 dans le cadre du dispositif Sapin 2. La fonction clé conformité contribue également au déploiement de dispositifs de maîtrise des risques de non-conformité qui participent à une meilleure éthique des affaires (prévention de la corruption et protection de la clientèle) et participe aux ateliers du Groupe VYV destinés à élaborer des référentiels, voire des outils dédiés.

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, accessible à tous les collaborateurs. La cartographie des risques de corruption, conçue en 2019, validée en 2020, et a été mise à jour en 2021. Le module de formation e-learning anti-corruption, lancé en décembre 2020 a continué à être déployé sur 2021.

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 module de formation doit être suivi par chaque nouveau collaborateur.

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 et ont été intégrés aux outils informatiques tout début 2022. Ces actions s'inscrivent dans une feuille de route biennale portant sur l'année 2021 et 2022 dont la fonction clé conformité assure le déploiement.

Elle prévoit notamment pour 2022, en cohérence avec les engagements pris par la direction générale d'Harmonie Mutuelle, la conduite d'importants programmes de transformation dans le cadre, notamment, de la mise en œuvre progressive du dispositif d'évaluation des tiers. Dans ce cadre, les programmes de mise en conformité intègrent des évolutions structurantes en matière de processus opérationnels, d'accès à des solutions externes de filtrage des contreparties, d'accompagnement au changement de certaines lignes métier telles que les équipes commerciales, les équipes achats, les équipes en charge du référencement et de la gestion des intermédiaires ou encore les équipes en charge de la gestion des partenaires non commerciaux.

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, notamment la prévention de la corruption, la vérification des exigences de compétences et d'honorabilité et la LCB-FT. Ces dernières font l'objet de revues régulières devant le comité exécutif.

Le Groupe MGEN dispose d'un règlement intérieur des conseils d'administration qui traite spécifiquement des exigences de loyauté et de prévention des conflits d'intérêts, notamment en listant les incompatibilités entre le mandat d'élu et les autres fonctions au sein du Groupe MGEN. Ce règlement est mis à disposition et accessible à tous les membres du conseil d'administration.

Dans le cadre de la mise en conformité avec la loi Sapin 2, le Groupe MGEN a établi une cartographie des risques de corruption et mis en place des actions de sensibilisation.

En juin 2021, le conseil d'administration a validé la diffusion d'un nouveau code de conduite relatif à la lutte contre la corruption, applicable à l'ensemble des collaborateurs du groupe. Par ailleurs, les politiques cadeaux et invitations ainsi que conflit d'intérêts complètent ce code de conduite. Ce corpus est diffusé à l'ensemble des parties prenantes du Groupe MGEN à l'issue de sa validation par la direction régionale des entreprises de la concurrence de la consommation du travail et de l'emploi (DIRECCTE).

Le code de conduite inclut notamment des situations types en matière de corruption et énonce dans chaque cas les sanctions encourues. Le module de formation « Mission incorruptible » a également été déployé cette année. Fin 2021, pour sensibiliser au-delà des salariés aux risques de corruption, un article dédié à destination des élus et de l'ensemble des militants a été publié dans « Reflets Mutualistes ».

Pour lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme, le Groupe MGEN agit sur plusieurs volets : l'actualisation de la procédure relative au gel des avoirs et de la procédure cadre LCB-FT, l'élaboration de procédures opérationnelles dédiées. Pour assurer l'effectivité de ces process, les exigences réglementaires sont directement intégrées dans les applicatifs du système d'information (ex. : suspension automatique de l'adhésion en cas d'alerte d'une personne sous sanction, information dans le CRM). Un audit sur le dispositif LCB-FT et des contrôles internes de second niveau ont été menés en 2021. Le Groupe MGEN participe activement aux groupes de travail de l'UMG Groupe VYV, qui ont notamment porté en 2021 sur la classification des risques LCB-FT, les contrôles de niveau 1 et 2 ainsi que sur les règles relatives au filtrage des bases de données.

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. Depuis 2020, un e-learning obligatoire sur la loi Sapin 2 est en place et doit avoir été suivi par tous les collaborateurs (y compris CDD, 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 un module de sensibilisation en e-learning destiné à l'ensemble des collaborateurs en 2020. L'e-learning est dispensé à chaque nouvel entrant et sera de nouveau déployé en 2022.

En 2021, les managers, responsables d'équipe, contrôleurs santé/prévoyance, et chargés de mission, collaborateurs ont également été formés sur les procédures LCB-FT : la déclaration de soupçon, la conservation des documents et l'organisation du dispositif LCB-FT.

Afin de sensibiliser également les administrateurs et représentants des salariés aux risques de corruption, de fraude et de lutte contre le blanchiment d'argent et financement du terrorisme, tous les membres du conseil d'administration ont été formés ; bien que ces formations soient non obligatoires, la MNT veille à ce que ses membres décisionnaires soient également informés et formés aux risques encourus.

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 conduite anticorruption, touchant aux sujets prévus par la réglementation Sapin 2, révisé en 2021 et annexé au règlement intérieur et un régime de sanctions disciplinaires en cas de manquement au code de conduite ;
- 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 2021 ;
- une politique de gestion des conflits d'intérêts qui précise la façon d'identifier et de gérer d'éventuels conflits d'intérêts, revue en 2021 ;
- 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. En 2021, MUTEX a mis l'accent sur son dispositif anticorruption en se dotant notamment d'un responsable anticorruption, en charge du pilotage du dispositif mis en œuvre.

MUTEX a également revu son dispositif d'alerte professionnelle, destiné à recueillir les signalements des collaborateurs en matière d'atteinte à la probité. Ce dispositif est également ouvert aux tiers en relation d'affaires avec l'entité, et fait l'objet d'une communication tant en interne qu'en externe.

Une procédure dédiée a été formalisée désignant un référent alerte professionnelle et instituant une commission éthique en charge du traitement des alertes.

Les collaborateurs particulièrement exposés au risque de corruption ont été formés par le biais d'une formation en e-learning. Ce module a été également ouvert à l'ensemble des collaborateurs afin de sensibiliser le plus grand nombre.

Un espace anticorruption a été créé sur l'Intranet de MUTEX afin de rendre accessible les informations essentielles à tous les collaborateurs.

MUTEX a enrichi en 2021 la cartographie des risques de non-conformité à la loi Sapin 2 par une cartographie des scénarios de corruption, permettant d'identifier les activités les plus sensibles face aux risques de corruption, active ou passive, conflits d'intérêts ou de trafics d'influence.

MUTEX a réalisé une cartographie interne des risques de blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme, a révisé sa procédure qui porte notamment sur 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. En 2020, 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.

Entités non obligées

VYV³

Sous l'impulsion de la direction générale de VYV³, la mise en œuvre d'un dispositif de lutte contre la corruption est confiée à la fonction gestion des risques et contrôle interne de l'union faitière VYV³. La feuille de route, validée par le comité de direction générale de VYV³ en février 2020, a été actualisée en octobre 2021. Celle-ci décline les obligations de la loi Sapin 2 en s'appuyant autant que possible sur les méthodes et ressources partagées par le groupe.

Dans ce cadre, après avoir actualisé en 2021 la liste de ses publics les plus exposés au risque de corruption au sein des fonctions opérationnelles de VYV³, l'union établira en 2022 sa propre charte éthique, en partant de sa raison d'être et en alignement avec les travaux du Groupe VYV. Cette charte intégrera les enjeux de lutte contre la corruption, d'autres enjeux éthiques (sociaux et environnementaux) et s'appliquera à l'ensemble des entités composantes de VYV³.

La diffusion de la charte éthique sera accompagnée du déploiement d'un dispositif d'alerte. Ce processus permettra au travers d'une adresse mail sécurisée, le recueil de signalements émanant d'employés ou autres parties prenantes de VYV³ et relatifs à l'existence de pratiques ou de situations contraires aux principes inscrits dans la charte éthique. Ce dispositif assurera la pleine protection des lanceurs d'alerte ainsi que le traitement confidentiel des dossiers d'alerte par la fonction conformité (garante du bon fonctionnement du dispositif) et par un comité éthique.

Enfin, pour assurer la bonne connaissance de la charte éthique et la compréhension de la politique de lutte contre la corruption, un module de formation en e-learning a été sélectionné et sera intégré sur la plateforme Vit@mine (l'outil de e-learning groupe). Il sera mis à disposition de tous et rendu obligatoire pour les personnels les plus exposés aux risques de corruption de l'ensemble des entités VYV³.

Pour les pratiques d'achats mises en œuvre au sein de VYV³, différentes mesures de maîtrise des enjeux de conformité se déploient. Une plateforme installée en 2018 permet de répondre aux obligations de la loi sur le devoir de vigilance et d'être alerté en cas de difficultés des partenaires (redressement / liquidation judiciaire). Pour répondre à la loi Sapin 2, VYV³ travaille avec le Groupe VYV à la mise en place d'un projet pilote d'évaluation des tiers fournisseurs.

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 prestataires, 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 ont débuté fin 2021. ●

Informatique et gestion responsable des données

Sécurité informatique et continuité de service des systèmes d'informations

DÉFINITION DU RISQUE

En tant qu'acteur majeur de la santé en France, le Groupe VYV se doit d'assurer tant la sécurité de ses systèmes d'informations que d'en assurer le bon fonctionnement en permanence. Si ce risque se concrétisait, et en fonction de son ampleur, il pourrait en résulter notamment des pertes économiques, une perte d'image ; il porterait atteinte aux valeurs mutualistes et pourrait entraîner un risque juridique.

Ce risque peut se concrétiser si le groupe :

- ne sécurisait pas suffisamment ses outils informatiques, ne permettant pas d'anticiper ou de faire face à des attaques cybercriminelles (ex. : *phishing*, piratage, espionnage interne/externe, vol de matériel...);
- ne sensibilisait pas ou ne formait pas les collaborateurs en matière de cybersécurité ;
- ne mettait pas en place des procédures suffisamment robustes pour prévenir une défaillance du système informatique entraînant une panne informatique majeure (ex. : défaillance matérielle et logicielle, erreur humaine, dégât des eaux ou incendie, panne électrique).

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

Garantir le bon fonctionnement des systèmes d'information (SI) est un élément indispensable à l'activité du Groupe VYV et de ses entités qui s'organisent afin d'assurer chaque jour une parfaite qualité de service à chaque collaborateur, adhérent, client, sociétaire et patient.

Pour y parvenir, l'UMG Groupe VYV est en charge de la coordination de la stratégie SI au niveau du groupe. Preuve de l'importance portée à ce sujet, cette mission est incarnée par un directeur membre du comité de direction générale groupe ainsi que par un poste au niveau de l'UMG, le RSSI groupe.

Ce dernier a pour mission de coordonner les travaux des entités en matière de sécurité des SI. Dans ce but, une organisation et une comitologie spécifique est en place afin d'assurer un échange permanent avec les différentes directions SI des entités du groupe, tant entre les RSSI entités qu'entre experts techniques. Pour faire de chaque collaborateur un acteur de la cybersécurité, les équipes de l'UMG Groupe VYV ont mis en place un module e-learning de sensibilisation et de formation intitulé « Cybersécurité : tous concernés ». Il est progressivement déployé par les différentes entités du groupe.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Nombre d'heures de formation et de sensibilisation sur la sécurité informatique suivies durant l'année

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	Total
2020	1 769	521	-	-	2 290
2021	5 197,1	4 819	1 279,5	65	11 360,6

Largement déployé à partir de 2021, le module de formation dédié à la sécurité informatique proposé par Groupe VYV a permis une hausse notable des heures de formation sur le sujet. Le module e-learning n'a pas encore été déployé au sein de RMA, qui réfléchit éventuellement à l'adapter avant un déploiement potentiel en 2022.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

La sécurité des systèmes d'information d'Harmonie Mutuelle s'organise autour de son système de management de la sécurité des informations (SMSI). Celui suit onze principes directeurs comme la sécurité physique, les risques liés au tiers, l'analyse de risque, la sécurité liée aux ressources humaines... Chacun de ses onze principes est décliné en exigences de sécurité dans les standards et politiques de la mutuelle. Pour réduire les risques liés aux systèmes d'informations, plusieurs actions sont en place :

- un cloisonnement systématique des réseaux,
- une mise à jour continue d'un antivirus nouvelle génération,
- le déploiement de l'authentification multifactor et du management des terminaux mobiles,
- le renforcement de la gestion des vulnérabilités,
- le renforcement de la gestion des droits d'accès,
- la sensibilisation des utilisateurs.

Sur ce dernier point, la mutuelle met en place un plan de communication annuel sur la sécurité des systèmes d'information qui se décline en plusieurs actions et thématiques. La sensibilisation des utilisateurs est organisée par des e-learning sécurité via le portail Maya. Le module de sensibilisation conçu par les équipes groupe portant sur la sécurité et à la protection des données est déployé pour tous les salariés du groupe. Des ateliers de sensibilisation sous forme de quiz et des communications sur l'Intranet sur les thématiques de cybersécurité sont également régulièrement réalisés.

Harmonie Mutuelle poursuit également sa politique d'audits, qu'ils soient internes ou externes (certification ISO 270001/HDS), ses exercices d'intrusions sur les systèmes sensibles et exposés, le contrôle de ses fournisseurs à travers des audits techniques... Un plan de reprise d'activité est testé deux fois par an pour assurer la résilience des systèmes d'informations à des pannes techniques et/ou à des attaques informatiques.

MGEN

Au sein du Groupe MGEN, la cybersécurité est notamment assurée par la direction sécurité des systèmes d'information (SSI), qui bénéficie de plus de 4 % des budgets IT du groupe et d'un service de plus de vingt collaborateurs. Un réseau de correspondants et de référents sécurité des systèmes d'information complète le dispositif.

Dans le cadre de ses actions en matière de sécurité de l'information et des systèmes, le Groupe MGEN a travaillé en 2021 sur :

- la mise en place d'un centre opérationnel de sécurité, composé de de moyens humains et de nouveaux outils innovants en matière de protection, détection et de réaction. La sécurisation des usages avec notamment la mise en place en cours de système d'authentification forte ;
- la cybersurveillance des marques du groupe et de son niveau d'exposition aux risques, notamment sur le darkweb ;
- l'amélioration de la démarche d'accompagnement sécurité et vie privée dans les projets ;
- le renouvellement de nos certifications ISO27001 et HDS (hébergeur de données de santé) ;
- la conformité aux prérequis de sécurité pour le programme HOP'EN et Ségur pour plusieurs établissements de santé du groupe ;
- continuer des actions de sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs, grâce à des formations e-learning, des vidéos de sensibilisation pour les professionnels de santé, un kit dédié pour les nouveaux arrivants, des webinaires sous forme de pauses café numériques, un écran de veille cyber, une campagne de phishing, des fiches thématiques...
- améliorer les process de revues des accès applicatifs avec des revues régulières de droits et profils avec les métiers ;
- la mise en place de la gestion des consentements ;
- l'archivage et la purge des données prospects ;
- assurer notre conformité réglementaire en termes de cybersécurité.

En matière de continuité de service, la DSI du Groupe MGEN dispose d'un dispositif de continuité (PCA) et de résilience qui répond notamment aux exigences normatives de l'ISO 27001.

Le PCA de la DSI est relié au PCA global du Groupe MGEN et le responsable continuité d'activité (RPCA) de la DSI est l'interlocuteur du RPCA Groupe.



En 2021, la DSI a renforcé le caractère opérationnel de son PCA en :

- tirant profit d'un retour d'expériences des gestions de crises de l'année 2020 (marquée par les difficultés nées de la situation sanitaire) tant sur le plan de la sensibilisation des principaux acteurs concernés que sur celui de la préparation et de la documentation ;
- complétant son manuel de gestion de crise afin qu'il couvre l'ensemble de ses activités ;
- testant son PCA et pratiquant un exercice de simulation de crise en situation quasi-réelle.

MNT

Au sein de la MNT, la sécurité des SI est confiée dans son aspect gouvernance à la fonction de RSSI et dans son aspect opérationnel à une équipe dédiée de la DDSI. Ces deux fonctions collaborent étroitement, que ce soit dans le cadre du suivi des contrôles quotidiens des SI que dans le cadre de projets spécifiques, notamment via les homologations de sécurité des nouveaux composants applicatifs. Le RSSI MNT participe également au comité des RSSI du Groupe VYV et la DDSI aux différents équipes du Groupe VYV en charge de la mise en œuvre des projets transverses liés au réseau informatique ou à la sécurité en général.

Cette approche transverse de la gouvernance liée à la sécurité des données à amener la mutuelle à définir des objectifs SSI coconstruits, en lien avec les différents RSSI du Groupe VYV et le PGSSI Groupe. Pour suivre l'avancée des objectifs et l'application des correctifs de sécurité, des indicateurs font l'objet d'un suivi régulier par le RSSI qui peut, le cas échéant, remonter à la direction tout éventuel dysfonctionnement. Des points mensuels sont également réalisés par le responsable de données d'entreprise avec les différents métiers de la mutuelle, participant ainsi de manière indirecte à la sécurisation des données.

Un e-learning sur la sécurité des systèmes d'information est disponible pour l'ensemble des collaborateurs. La participation à cette formation est suivie par la DRH avec relance automatique des personnes concernées. Des informations sont également envoyées sous forme de communications à l'ensemble des collaborateurs.

Pour assurer la continuité de service des SI, la MNT s'assure que l'architecture de chaque système applicatif pertinent incorpore nativement ses propres mécanismes de résilience, par exemple en doublant les composants critiques. Un PCA et un PRI (plan de reprise informatique) sont en place et sont testés sous le contrôle du responsable du plan de continuité d'activité, (directeur membre du codir) et de son adjoint (de la DDSI). Une cartographie des risques est régulièrement mise à jour par le département risques opérationnels, contrôle interne et conformité ainsi que dans le cadre des analyses d'impact sur la protection des données à caractère personnel.

MUTEX

La sécurité des systèmes d'informations de MUTEX est pilotée par une approche basée sur la gestion des risques et qu'on peut découper en trois axes :

- la planification des chantiers à mener (feuille de route à trois ans, projets SSI année N + 1),
- la mise en œuvre des chantiers,
- l'analyse régulière des risques SI (menaces, vulnérabilités, évolution du contexte, exposition, impacts, incidents...) et la proposition de chantiers en découlant.

Pour ce faire, MUTEX s'appuie à la fois sur le RSSI (rattaché à la direction des risques) et le RSI (rattaché à la DSI) qui collaborent également avec de nombreuses parties prenantes, au premier rang desquelles le DPO MUTEX qui noue et entretient des partenariats en matière de sécurité informatique :

- son infogérant qui traite une partie des sujets de sécurité SI sur le périmètre infogéré,
- un prestataire en charge de la partie filtrage et reporting mensuel des outils de sécurité périmétriques,
- pour réaliser régulièrement des fausses campagnes de phishing ou des tests d'intrusions.

En 2021, les travaux en matière de cybersécurité ont particulièrement porté sur :

- la mise en sécurité visant à augmenter sa capacité de réaction face à une attaque cyber,
- la mise à jour des bilans d'impacts d'activité et de la politique de sécurité SI,
- l'industrialisation de la sensibilisation à la SSI (avec la mise en œuvre d'un cursus de sensibilisation). Sur ce dernier axe de travail, MUTEX assure une communication régulière à l'ensemble des collaborateurs et une formation digitale d'une heure destinée à tous les nouveaux collaborateurs est en cours d'élaboration.

En conformité avec la politique de continuité d'activité du groupe, MUTEX a mis en place une politique de gestion de continuité de l'information (PSSI MUTEX). MUTEX s'assure du bon fonctionnement de solutions de repli. Elles peuvent être aussi bien physiques, notamment pour prendre en compte le risque de sinistre sur les locaux hébergeant les salariés que numérique. MUTEX s'assure que son cloud est répliqué en Ile-de-France sur deux sites distants de moins de 20 km.

Entités non obligées

VYV³

Le risque « sécurité informatique et continuité de service des systèmes d'information » est identifié comme risque opérationnel critique dans la cartographie des risques VYV³ et fait en tant que tel l'objet d'une supervision par le comité de direction générale de l'union VYV³.

VYV³ IT, le GIE informatique de VYV³, est en charge du pilotage de la sécurité des systèmes d'information de l'union. Il le fait notamment au travers de la mise en place d'un système de management des systèmes d'information (SMSI) structurant, déployé sur tout le périmètre suivant : l'ensemble des systèmes d'information, les données et toutes les infrastructures techniques de VYV³ et des entités adhérentes au GIE (SI médical, administratif et technique) ; réseaux et télécommunications ; la sécurité physique des bâtiments où sont hébergées les infrastructures du SI (interne et/ou chez un hébergeur) ; la sécurité logique telle que les droits d'accès, les habilitations... ; les solutions de mobilité ; la sécurité liée aux aspects humains, organisationnels, juridiques et assurantiels.

Au sein de l'union, le responsable de la sécurité du système d'information s'appuie sur une communauté rassemblant les responsables de systèmes d'information (RSI) de toutes les entités adhérentes au GIE VYV³ IT au sein d'un comité de sécurité de système d'information (réunion une fois par mois) pour animer une politique de sécurité du système d'information (PSSI) volontariste et cohérente avec la politique générale de sécurité des SI (PGSSI), véritable socle commun au Groupe VYV en matière de sécurité informatique.

La PSSI vise à assurer la conformité légale et réglementaire du SI (notamment le RGPD et les exigences de l'ANS Santé de certification HDS – hébergeur de données de santé), assurer une continuité des services sanitaires et des activités critiques des métiers, intégrer de manière native les contraintes de sécurité dans les projets, mettre en œuvre un socle de sécurité pour le GIE et protéger les informations des clients du GIE.

Elle couvre tous les enjeux suivants de sécurité du système d'information : sécurité physique et environnementale, maîtrise des accès et des habilitations, sensibilisation des collaborateurs, sécurité des ressources humaines, gestion des actifs, sécurité des applications de santé, maintien à jour du SI, sécurité de l'administration, sécurité réseau, sécurité des serveurs, sécurité des postes de travail, sécurité des systèmes d'impression, audit du SI, sauvegardes et restaurations, continuité d'activité, gestion des incidents de sécurité, gestion des vulnérabilités techniques, sécurité des appareils mobiles, sécurité du nomadisme et télétravail, intégration de la sécurité dans le cycle de vie du SI, sécurité des développements, relations avec les tiers, journalisation et surveillance, utilisation de la cryptographie.

Elle s'appuie pour ce faire sur différentes directives et/ou politiques à thème décrivant les orientations de sécurité qui doivent permettre d'atteindre progressivement les objectifs fondamentaux de sécurité définis par la PGSSI ainsi que sur des procédures, guides pratiques et modes opératoires décrivant de manière opérationnelle la manière d'implémenter les mesures de sécurité.

Le SMSI de l'union VYV³ a été certifié ISO 27001 en 2021. Dans une optique d'amélioration continue, il fait l'objet d'audits de surveillance annuels, ainsi que d'audits internes (préparatoires à ces audits annuels) et de revues de direction par le comité de direction générale. Ces différentes revues donnent lieu à l'identification d'axes d'amélioration et à l'élaboration de plans d'action.

Dans le cadre de la mise en place de ce SMSI, plusieurs projets ont été déployés en 2021 (imposition d'environnement de développement et de recette aux fournisseurs, déploiement d'un solution EDR (Endpoint detection and response), diffusion d'une charte d'utilisation du SI et d'une charte d'administration du SI... D'autres se poursuivront en 2022: cartographie des processus métier pour identifier les plus critiques, élaboration de plans de continuité de l'activité, élaboration de plans de reprise de l'activité, cloisonnement des réseaux, e-learning sécurité informatique déployé pour tous les collaborateurs de VYV³...

RMA

Pour assurer ses activités, **RMA** s'appuie sur trois prestataires informatiques :

- le GIE SI d'Harmonie Mutuelle pour la partie infra réseaux, serveurs et postes de travail,
- PROGINOV pour l'hébergement d'une partie de ses outils métiers,
- MICROSOFT pour l'hébergement de son outil cœur de métier DYNAMICS (cloud).

Ces prestataires ont mis en place des équipements de sécurité nécessaires à la protection des systèmes d'informations (ex. : firewall, proxy, Wireless Local Area Network, Active Directory, antivirus, Réseau Privé Virtuel...). RMA a également nommé un référent sécurité qui veille à sensibiliser les collaborateurs à l'importance de la sécurité informatique, formaliser la documentation (plan d'assurance qualité et politique de sécurité des systèmes d'information), participer aux comités RSSI du Groupe VYV et de gérer la relation avec les prestataires pour toute question liée à la sécurité informatique. RMA étant organisé sur un site unique, la présence physique constante d'un collaborateur du pôle I&T est garantie afin de gérer les problématiques physiques liées aux SI.

RMA est engagée dans un processus d'optimisation de son système d'information. Fin 2021, RMA a assuré un audit de sécurité de son SI dans le cadre d'une mission de l'audit interne du Groupe VYV. La mission, assurée en partie par un prestataire externe, avait pour objectif de fournir un niveau d'assurance sur le dispositif de sécurité des SI et de qualifier sa résistance à un certain niveau d'attaque via :

- une tentative d'intrusion de type « boîte noire », c'est-à-dire une simulation d'attaque informatique où les interlocuteurs internes ne sont pas informés ;
- une revue de la configuration de la plateforme cloud de MICROSOFT ;
- une revue des contrats/conventions de service dans le cadre de la délégation de services SI réalisés auprès d'Harmonie Mutuelle et autres partenaires/prestataires.

Les conclusions de cet audit permettront à RMA de définir ses priorités d'action pour 2022.

RMA sensibilise les collaborateurs à la sécurité informatique via des communications régulières sur le sujet (notamment les règles de bonnes pratiques en télétravail) via divers canaux de communication : le mail, documentation à disposition sur l'Intranet de RMA, des réunions régulières avec l'ensemble de l'encadrement. RMA a prévu de lancer en 2022 un module e-learning sur la cybersécurité auprès de l'ensemble des collaborateurs. ➔

Protection des données personnelles

DÉFINITION DU RISQUE

À 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⁽¹⁾, 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 VYV³, RMA, VYV Conseil, la MMG : à date, le périmètre mutualisé correspond à trente-sept désignations effectives et cinq en cours d'instruction 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, Groupe Arcade-VYV.

En filière, le département protection des données groupe travaille au sein de différentes instances (comité privacy, comités de référents VYV³, 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 2021, 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 compétence 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 » se sont poursuivies en 2021 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 compétence de l'ensemble des collaborateurs du réseau d'interlocuteurs métiers. Notamment à travers l'appropriation du module de formation e-learning « Sensibilisation aux enjeux RGPD » proposé par l'Academy digitale (cf. chapitre RH). Il est complété, pour les nouveaux arrivants, par des interventions du département protection des données lors des journées d'intégration.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Nombre de collaborateurs présents dans l'entreprise au 31.12.N et sensibilisés ou formés à la protection des données personnelles grâce au module de formation « Mission RGPD »

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA	Total
2020	2 241	6 900	853	520	206	10 720
2021	4 343	7 354	954	553	210	13 414

Nombre d'heures de formation et de sensibilisation à la protection des données personnelles durant l'année

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA	Total
2020	1 227	990	175	62	202	2 656
2021	1 703	3 026	85	448	43	5 305

Le nombre de collaborateurs ayant suivi le module de formation « Mission RGPD » a continué à progresser en 2021 par rapport à 2020. Le nombre d'heures de formation suit la même logique, sauf au sein de RMA et de la MNT où seuls les nouveaux collaborateurs arrivés en 2021 ont été amenés à suivre le module de formation.

(1) Règlement général sur la protection des données.

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 copil RGPD, qui réunit les dirigeants membres du comité de direction générale restreint de chaque branche métier de la mutuelle. Le DPO est également membre du comité SSI, qui prend des décisions et orientations concernant la sécurité des systèmes informatiques.

La mutuelle dispose depuis 2020 d'une politique générale de protection des données, publiée en ligne, en cohérence avec sa charte éthique. Elle est certifiée HDS (hébergeur de données de santé) et ISO 27100 depuis 2020.

Tous les nouveaux collaborateurs sont soumis à l'obligation de suivre plusieurs modules de formation, dont ceux consacrés à la sécurité informatique et au RGPD. De la même manière, les collaborateurs déjà en poste sont également tenus de réaliser les modules RGPD et cybersécurité, avec un suivi régulier, et des relances le cas échéant, assuré par la DRH.

En 2021, Harmonie Mutuelle a déployé une charte cookies après avoir mis en place en 2020 une solution de consentement pour les cookies sur les environnements Internet. Les dispositifs techniques de la plateforme de stockage des consentements à la prospection ont été revus suite au décommissionnement de l'ancien outil permettant de suivre la gestion des consentements. Une campagne visant à mettre à jour le consentement de tous les adhérents de la mutuelle sera déployée tout début 2022. Différents documents à destination des collaborateurs ont été mis à jour (charte d'usage des ressources informatiques, règlement intérieur, contrat de travail, notice d'information RGPD) afin de renforcer les bonnes pratiques et bons réflexes liés au télétravail, ainsi que la transparence vis-à-vis des collaborateurs quant à l'usage de leurs données par l'employeur.

MGEN

Le Groupe **MGEN** est doté d'un DPO et d'une équipe protection des données. MGEN accorde une importance cruciale à la protection des données personnelles, gage de la confiance de ses adhérents, assurés sociaux, patients, résidents, salariés et des autres parties prenantes.

Le Groupe MGEN a ainsi adopté ses « Engagements pour la protection des données à caractère personnel », qui sont déclinés sous plusieurs formats et consultables par tous sur le site [mgen.fr](https://www.mgen.fr)⁽¹⁾.

MGEN poursuit son programme de conformité, en s'appuyant notamment sur un réseau de relais au sein de chaque grande direction du groupe.

MGEN veille à la formation de l'ensemble des collaborateurs à la protection des données personnelles, en proposant de nombreux formats, comme un e-learning pour les nouveaux collaborateurs, et des ateliers pratiques développés en interne, autour de quatre thèmes liés à la protection des données. Pour ce qui concerne le réseau, l'animation de ces ateliers est réalisée par les ambassadeurs du numérique.

En 2021, MGEN a renforcé l'intégration de la protection des données dans ses différents projets (Privacy by design) afin de réduire au maximum la collecte d'informations personnelles.

(1) <https://www.mgen.fr/le-groupe-mgen/mutuelle-engagee/protection-des-donnees-personnelles/>

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 rattachées au directeur général. Ce dernier est également le responsable de traitement MNT au sens du RGPD. Cette organisation permet une gestion cohérente et efficace de la protection des données.

Les engagements de la mutuelle sont rassemblés dans sa charte pour la protection des données à caractère personnel, disponible sur le site www.mnt.fr, ainsi que dans sa politique cookies. En 2021, MNT a poursuivi et complété les travaux déjà avancés concernant :

- l'information et la formation des personnes de la MNT qui manipulent les données à caractère personnel (DCP), entre autres dans le cadre des projets, améliorations continues et tout changement qui impacte le système d'information. Les collaborateurs sont principalement sensibilisés sur les sujets liés à la protection des données dans le cadre d'un e-learning accessible à tous, mais également au travers des communications internes réalisées par le DPO ;
- le conseil des décideurs et en particulier du responsable des traitements et des propriétaires des processus lors de changement impactant les processus ;
- la mise en place d'un corpus documentaire qualité des données, RGPD et SSI directement utilisable par les chefs de projets ;
- la documentation des traitements et des processus RGPD/Loi informatique et libertés, avec un focus particulier sur la réalisation des analyses d'impact sur la protection des données (AIPD) ;
- le contrôle du respect du cadre légal exercé lors de la collecte et manipulation des données à caractère personnel et le traitement des exercices de droit ou autres demandes adressées au DPO. La MNT intègre dans tous les nouveaux contrats les types de clauses communes RGPD validées au niveau groupe.

Pour refléter l'avancée des travaux menés, la charte pour la protection des données à caractère personnel a été mise à jour en 2021. Fin 2021, la MNT a mandaté Little Syster, une start-up française spécialisée dans le numérique responsable, pour réaliser un audit sur sept de ses sites Internet (MNT.fr, Santé MNT, Fonds MNT, MNT Collectivités, MNT Mobiliz, MNT Recrutement et MNT & Vous). L'objectif étant de déterminer si la mutuelle est en conformité réglementaire avec les normes en vigueur en matière de sécurité informatique et protection des données personnelles de ses utilisateurs.

L'audit était basé sur quatre grands thèmes :

- transparence de l'information,
- utilisation respectueuse des données,
- maîtrise des risques de sécurité,
- politique de choix des partenaires

La MNT a finalement obtenu la note de 78 sur 100, ce qui lui permet de décrocher le score B (regroupant les notes comprises entre 75 et 89) dans l'application My Little Score. La MNT se place ainsi en tête par rapport à la moyenne du secteur qui a obtenu le score C (moyenne établie à partir de l'analyse de 250 services numériques concurrents sur le marché français des assurances).



Un nouveau scoring sera mis en place courant 2022 pour évaluer l'efficacité des plans d'action mis en œuvre à la suite de l'audit.

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 2021, les efforts se sont portés sur la révision du corpus relatif à la protection des données. Ainsi un projet de mise à jour du registre des traitements a été engagé, avec la réalisation d'étude d'impact en parallèle. La procédure d'exercice des droits et celle de violation des données personnelles ont été actualisées. Une opération de recyclage de la formation en e-learning a été réalisée auprès de l'ensemble des collaborateurs en poste. En outre MUTEX s'assure que tous les nouveaux collaborateurs sont inscrits automatiquement à la formation en e-learning, qui doit être réalisée durant les premiers mois de présence dans l'entreprise. Des supports de sensibilisation ont également été envoyés par courriel de manière échelonnée sur l'année.

Entités non obligées

VYV³

VYV³ participe pleinement à la politique du Groupe VYV en matière de protection des données personnelles et a poursuivi tout au long de l'année 2021 la mise en œuvre d'un plan d'action validé en 2018 par la direction générale de VYV³.

L'union a prolongé en 2021 le déploiement de travaux d'organisation et de pilotage des enjeux de protection des données personnelles menés dans le cadre du schéma d'organisation mutualisé de protection des données embarquant la plupart de ses entités membres et structures affiliées (dont l'union faitière VYV³). Les entités ont désigné, à partir de 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 couvert, outille les entités et coordonne leur mise en conformité au régime de protection des données.

Chacune de ces entités s'engage dans cette démarche via son 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 leur entité respectent bien le RGPD, assurer la mise à jour de l'ensemble des documents permettant de prouver le respect par leur entité de ces dispositions (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 VYV³). Pour remplir ces missions, ils s'appuient sur un espace documentaire partagé, enrichi en 2021, de nouveaux outils et procédures communs.

En 2021, toutes les entités du périmètre ont poursuivi la mise en œuvre 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 la ligne managériale et en mobilisant Vit@mine (l'outil de e-learning groupe), actions de sensibilisation des publics, des établissements...

Une mission d'audit interne menée en 2020 sur la conformité de tout le dispositif de protection des données VYV³ à l'exercice du droit des personnes a permis de souligner la robustesse du schéma d'organisation de protection des données de VYV³ et d'émettre différentes recommandations pour renforcer, dans une logique d'amélioration continue, le pilotage de la conformité. Ce plan de progrès a été mis en œuvre et suivi tout au long de l'année 2021, traitant notamment la définition des rôles et responsabilités des différents acteurs, les moyens alloués, la gestion des sous-traitants, le pilotage par les indicateurs. Sur ce dernier point, une première remontée d'indicateurs effectuée sur l'année 2021 permet à VYV³ d'avoir une vision précise du niveau d'avancement des actions de mise en conformité au RGPD de chacune de ses entités.

VYV³ IT, le GIE informatique de VYV³, a organisé en 2020 des travaux qui lui ont permis d'obtenir une double certification : ISO 27001 (pour son système de management des systèmes d'information -SMSI) 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. Ces travaux se sont poursuivis en 2021 avec notamment la conduite d'un premier audit de surveillance de la certification HDS.

RMA

RMA a délégué la fonction de DPO à la DPO du Groupe VYV. Deux CPO (chief privacy officer) au sein de l'entreprise sont les interlocuteurs privilégiés de la DPO. Des points réguliers sont organisés entre le pôle protection des données de l'UMG Groupe VYV où est logé le DPO mutualisé ainsi que les CPO.

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.

Au cours de l'année 2021, RMA a travaillé :

- sur la mise en conformité de projets internes (accompagnement opérationnel, préconisations, analyse de risques...) ;
- à la finalisation du registre de traitement et de la procédure de mise à jour du registre ;
- à l'identification, la mutualisation et la priorisation des analyses d'impact sur la protection des données ;
- sur la mise en conformité du site Internet concernant les cookies ;
- au lancement d'un chantier sur les durées de conservation des données collectées.

Pour informer collaborateurs et élus sur le traitement de leurs informations personnelles par RMA, des notes d'informations ont été partagées. Par ailleurs, le module de formation groupe, déployé en 2020 doit être suivi par chaque collaborateur et est obligatoire pour chaque nouveau collaborateur. 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. ●

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

Depuis plusieurs années, les mutuelles du groupe ont toutes développé et documenté une politique d'investissement socialement responsable (ISR), détaillant les grands principes en matière d'intégration environnementale, sociale et de bonne gouvernance, ainsi que de calcul d'empreinte carbone, d'exclusion sectorielle et normative, de gestion des controverses, de politique actionnariale de vote active et d'engagement. En cohérence avec ses valeurs mutualistes, le Groupe VYV a souhaité produire une politique d'investissement responsable groupe afin d'harmoniser et d'enrichir les politiques existantes.

La politique ISR du groupe a été validée par le conseil d'administration groupe en janvier 2022 et est basée sur quatre piliers :

- l'intégration de manière systématique les critères extra-financiers (ESG) dans l'analyse des émetteurs en portefeuille et la mise en place d'une politique d'engagement avec les émetteurs. Cette mission d'analyse extra-financière est confiée à EGAMO, société de gestion du groupe (cf. ci-dessous) qui gère les portefeuilles d'actifs cotés détenus au travers de mandats de gestion et de fonds dédiés par les entités ;
- l'orientation des investissements vers les quatre axes de mobilisation de la politique de développement durable du groupe ;
- l'exclusion des entreprises ou des états qui ne respectent pas la démocratie et les principes universels liés aux droits de l'homme, au travail et à l'environnement ainsi qu'aux normes internationales en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux, et du financement du terrorisme ;
- l'exclusion d'investissements directs dans les entreprises des secteurs induisant une dépendance forte et néfaste à la santé comme le tabac ou participant à la destruction de la biodiversité en excluant notamment les producteurs d'huile de palme, ainsi que les producteurs de biocides ;

- le déploiement d'une stratégie climat ambitieuse, intégrée à la politique ISR, autour de la décarbonation des portefeuilles, l'intégration des risques de durabilité et la recherche d'un impact environnemental positif.

Sur ce dernier axe, plusieurs engagements ont été validés et seront progressivement déployés. Le groupe s'engage notamment à :

- réduire de 50 % d'ici 2030 les émissions de CO₂ sur les actions et obligations d'entreprises détenues en direct dans les portefeuilles ;
- doubler la part verte des investissements d'ici 2025 ;
- exclure tout nouvel investissement en charbon thermique dès 2022 et ne plus en avoir en portefeuille d'ici 2030, quelle que soit la zone géographique ;
- d'aligner son portefeuille sur les objectifs de l'Accord de Paris.

En cohérence avec sa démarche d'investisseur responsable, l'UMG Groupe VYV, Harmonie Mutuelle, le Groupe MGEN et EGAMO ont signé en novembre 2021 le manifeste en faveur de la biodiversité (Finance for Biodiversity Pledge), association internationale de 84 investisseurs institutionnels, appelant tous les chefs d'Etat à se mobiliser pour inverser la tendance à la perte de biodiversité et s'engageant à contribuer positivement à sa préservation par leurs investissements.

Bien qu'ambitieux, ces objectifs définis par la politique ISR se veulent être le socle commun minimum pour toutes les mutuelles du groupe. Celles-ci, ou les sociétés de gestions, peuvent disposer de démarches plus exigeantes encore.

EGAMO, société de gestion filiale du Groupe VYV, propose aux entités clientes une approche de la gestion d'actifs fondée sur des valeurs mutualistes. À date, cette société assure la gestion de plus de 91 % des actifs mobiliers cotés sur le périmètre prudentiel groupe.

Elle est signataire, du Finance for Biodiversity Pledge, 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.

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

- intégration des critères ESG à l'ensemble des demandes spécifiques des entités 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.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

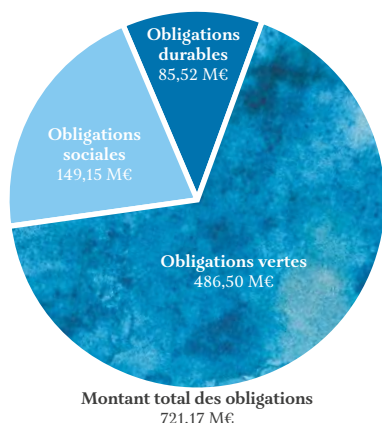
Montant total des obligations, vertes sociales et durables détenues par les entités obligées, en millions d'euros

	Total 2019	Total 2020	Total 2021	Évolution vs 2020
Vertes	238,23	262,14	461,23	75,9 %
Sociales	6,89	28,80	144,40	401,4 %
Durables	29,49	33,10	76,63	131,4 %
Total	274,60	324,05	682,26	110,5 %



(1) L'ODD correspond 8.3 Promouvoir des politiques axées sur le développement qui favorisent des activités productives, la création d'emplois décents, l'entrepreneuriat, la créativité et l'innovation et stimulent la croissance des microentreprises et des petites et moyennes entreprises et facilitent leur intégration dans le secteur formel, y compris par l'accès aux services financiers.

Montant des obligations, vertes sociales et durables détenues par le groupe



En cohérence avec la politique d'investissement responsable groupe et les démarches d'investissements responsables des entités, le montant des différentes obligations augmentent très fortement, particulièrement entre 2020 et 2021. Les entités obligées représentent la très grande majorité des investissements en obligations vertes, sociales ou durables du groupe.

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. Historiquement, celle-ci prévoit la mise en place d'exclusion des émetteurs privés qui contreviennent 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 ou les producteurs d'électricité dont la capacité à générer de l'électricité à partir de charbon dépasse 10 GW ou 10 % au moins de leurs capacités totales, sauf si l'investissement est en obligations vertes ;
- depuis 2021, les entreprises productrices de pesticides dès lors que cette activité représente plus de 5 % de son chiffre d'affaires.

En 2021, la politique ISR d'Harmonie Mutuelle a fortement évolué pour prendre en compte la stratégie climat et les engagements biodiversité du Groupe VYV, mais aussi pour intégrer de nouveaux enjeux. L'exclusion des secteurs de l'alcool, des jeux d'argent, de l'huile de palme, les hydrocarbures non conventionnels à partir d'un certain seuil a ainsi été actée et sera mise en application début 2022.

La stratégie climat d'Harmonie Mutuelle s'inscrit dans la stratégie climat du Groupe VYV tout en intégrant les aspects établis par Harmonie Mutuelle sur la base de son référentiel ESG-climat.

L'objectif est de réduire 50 % les émissions en valeur absolue d'ici à 2030 par rapport à 2019.

Les critères extra-financiers décrits dans la charte ISR et la politique ISR font partie intégrante des contrats toutes sociétés de gestions gérants les fonds cotés d'Harmonie Mutuelle. 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. Il permet également de s'assurer du respect des règles ISR fixées par la mutuelle.

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 Emplois France » qui cible particulièrement la cible ODD 8.3⁽¹⁾. Il est doté de 200 millions d'euros, dont 70 millions sont investis dans des entreprises non cotées. Pour suivre les entreprises de ce fonds, Harmonie Mutuelle a établi son propre questionnaire ESG qui est partagé avec Eiffel, la société de gestion gérant la partie cotée de ce fonds. Ceci permet de compiler des informations concernant l'emploi et la qualité de l'emploi sur le périmètre entier de l'enveloppe (c'est-à-dire les poches cotées et non cotées). Le fonds a été abondé de 10 millions d'euros supplémentaires en 2021.

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. Cette charte a donné naissance à une politique d'investissement responsable en 2021 qui a pour objet de préciser davantage le cadre d'investissement du Groupe MGEN et les engagements pris afin d'en garantir la gestion responsable.

Cette politique est en lien étroit avec la politique d'investissement responsable du Groupe VYV. Le respect des règles extra-financières sur les actifs cotés est suivi par EGAMO dans le cadre de son mandat de gestion. L'achat direct de titres du secteur du tabac et des jeux d'argent est par exemple exclu. Le portefeuille d'actifs cotés est évalué et dispose d'une notation basée sur des critères environnementaux, sociétaux et de gouvernance. Les ressources déployées par EGAMO se sont considérablement améliorées et continueront de s'étoffer dans les années à venir favorisant ainsi une prise en compte toujours plus importante de ces éléments extra-financiers.

Concernant les actifs non cotés, les aspects extra-financiers sont regardés pour l'ensemble des nouveaux investissements qui doivent suivre un même fil conducteur : être porteurs de sens et être en ligne avec les valeurs du Groupe MGEN. Le Groupe MGEN se tourne ainsi vers des fonds qui ciblent des entreprises avec des mesures d'impact précises et qui vont parfois plus loin que la simple promotion des aspects ESG (ex. : Eiffel Impact Debt qui contractualise des engagements extra financiers en modulant le coût de financement des emprunteurs, Yotta Smart Industry qui accompagne les entreprises avec un objectif extra financier de réduire de manière significative des émissions de CO₂...). De nombreux investissements sont également réalisés dans le domaine de la santé afin de promouvoir des solutions au service de la santé.

(1) L'ODD correspond 8.3 Promouvoir des politiques axées sur le développement qui favorisent des activités productives, la création d'emplois décents, l'entrepreneuriat, la créativité et l'innovation et stimulent la croissance des microentreprises et des petites et moyennes entreprises et facilitent leur intégration dans le secteur formel, y compris par l'accès aux services financiers.

De plus, 2021 marque un tournant important pour le Groupe MGEN. En effet, le lancement d'un fonds à impact a été décidé par les instances et des partenaires ont été sélectionnés. La concrétisation de ce projet en 2022 marquera la volonté de MGEN de s'inscrire dans une démarche responsable et qui sera également le véhicule d'un impact social et environnemental concret qui incarnera la raison d'être du Groupe MGEN.

Ce fonds sera déployé sur cinq ans pour atteindre une taille de 80M€, les thèmes d'investissements retenus sont les suivants :

- développer l'activité physique et le sport (sport santé, lien social, développement des pratiques personnelles),
- permettre d'améliorer les modes de vie au quotidien (bien-être, lien social, alimentation, IOT⁽¹⁾...),
- protéger l'environnement et ses liens avec la santé (« green-tech », santé environnementale, pollution...),
- utiliser l'éducation comme facteur de mieux social (Edtech, inclusion, collaboratif...).

Dans le prolongement de sa politique RSE, le Groupe MGEN affirme son engagement en matière d'investissement responsable en formalisant la prise en compte des critères ESG (environnement, social et de gouvernance) dans ses processus d'analyse et de décision.

En 2021, la direction de l'immobilier, en collaboration avec GAIA, a renforcé ses engagements sur l'intégration des enjeux ESG dans la gestion des actifs immobiliers de placement en activant plusieurs leviers :

- déploiement d'un programme ambitieux d'amélioration énergétique des bâtiments en combinant des actions de travaux et d'optimisation de l'exploitation afin de mobiliser au plus juste les budgets nécessaires ;
- évaluation sur les aspects environnementaux, sociétaux et de gouvernance (ESG) au travers de grilles d'analyse de l'ensemble du patrimoine de placement, définition d'objectifs ESG et mise en place d'actions pour accompagner la transition environnementale et sociétale du patrimoine ;
- élaboration d'une charte ISR, définissant les processus et les engagements des parties prenantes.

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 travaillera au premier trimestre 2022 à la mise en place des principes de la politique ISR Groupe VYV lorsque ceux-ci vont plus loin que la politique ISR appliquée actuellement au sein de la MNT. La stratégie climat groupe sera également mise progressivement en application. Par ailleurs, une politique « investissements responsables », propre à la MNT, sera construite courant 2022 pour aller plus loin.

La MNT, à travers son comité placements :

- suit, de manière au moins trimestrielle, les controverses ESG importantes remontées par les rapports des sociétés de gestion. Des exclusions temporaires ou définitives des sociétés ou pays faisant l'objet de fortes controverses peuvent ainsi être décidées. Depuis 2019, la Pologne et le Mexique ainsi que le secteur du charbon ont été formellement exclus de la politique des investissements ;

- privilégie les investissements dans des titres ISR (investissement socialement responsable) lorsque cela est possible ;
- s'attache à investir dans des OPC⁽²⁾ impact investing et à privilégier les OPC labellisés ISR.

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 start-up de l'économie sociale et solidaire à fort impact territorial. Ainsi, en 2021, le montant du portefeuille de la MNT dans le fond NovESS s'élève à 1 958 000 €. En 2021, la MNT a notamment investi trois millions d'euros dans le fonds Rebond Tricolore, qui vise à soutenir la solvabilité de long terme des entreprises françaises affectées par la crise sanitaire.

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.

MUTEX, à l'instar des autres entités, déploiera progressivement la politique investissements responsables groupe à partir de 2022, avec notamment un alignement graduel des engagements pris en matière de décarbonation des portefeuilles.

À date, les règles fixées par MUTEX en matière d'investissements prévoient l'exclusion de tout nouveaux investissements dans des émetteurs privés :

- qui recueillent des plus mauvaises notes ESG fixées par EGAMO (note E sur une échelle de A à E) ;
- qui réalisent plus de 20 % de leur chiffre d'affaires dans des activités liées au charbon ;
- qui tirent du charbon plus de 20 % de leur production d'électricité ;
- du secteur du tabac et de l'alcool.

MUTEX investit par ailleurs 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...).

Entités non obligées

RMA

À 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'actif (ni EGAMO, ni une autre), mais lorsqu'un investissement doit être opéré, RMA tient compte des critères environnementaux pour choisir l'investissement sur lequel elle va investir et ainsi privilégier un investissement disposant du label ISR. ➔

(1) Internet of things / Internet des objets.

(2) Organismes de placements collectifs.



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 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⁽¹⁾ ;
- une direction juridique et une direction des relations institutionnelles et prospective 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 ;
- une direction conseil santé, qui vise à apporter un regard technique d'experts autour des grands enjeux de la santé d'aujourd'hui et de demain.

Les réflexions, études et outils développés par ces différentes directions permettent à la direction des services de développer des solutions permettant de répondre aux besoins des adhérents.

Au sein de VYV Invest, le véhicule d'investissement du Groupe VYV, une partie des investissements est fléchée vers des fonds dédiés à l'innovation.

Ce programme ambitieux, Innov Invest, vise à augmenter les capacités d'innovation du groupe en s'appuyant sur un réseau de fonds de capital risque (VCs).

Innov Invest permet de :

- donner accès aux directions métiers à un « sourcing » de startups préqualifiées par des spécialistes du secteur,
- détecter et affiner la surveillance du groupe des tendances émergentes et des nouveaux entrants,
- avoir accès aux compétences des spécialistes des fonds sur demande sur des projets stratégiques.

(1) Incendie, accidents et risques divers.

Dans cette même logique de veille sur les sujets d'innovation au service des métiers et des adhérents, le Groupe VYV est devenu en 2021 membre de Finance Innovation. Pôle de compétitivité mondial créé par l'Etat en 2007, Finance Innovation vise à développer les liens entre start-up, laboratoires de recherche, petites, moyennes et grandes entreprises, centres d'excellence académiques et investisseurs.

Le Groupe VYV travaille à la mise en place d'une offre de produits et services répondant aux besoins du plus grand nombre, notamment lors de moments de vie particuliers : parentalité, aide, virage domiciliaire... En 2020, les travaux du groupe ont particulièrement porté sur l'aide avec la volonté d'« aider les aidants à aider ». À 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.

À ce titre, le produit « Yvon Assur' Etudiants », lancé en 2019 permet de proposer une assurance complète à coût modéré 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.

En 2021 et sur 2022, le groupe souhaite poursuivre les travaux afin de répondre aux enjeux du virage domiciliaire afin de permettre une vie à domicile tout en garantissant une qualité de vie pour des personnes rencontrant des difficultés et/ou une perte d'autonomie.

À travers sa filiale MesDocteurs, le Groupe VYV propose des services de télésanté tant à ses adhérents qu'aux professionnels de santé. MesDocteurs dispose d'un service de téléconsultation auprès de médecins généralistes et/ou de spécialistes et de sages-femmes, disponible 24h/24 et 7 jours sur 7. Un Français sur trois en bénéficie dans le cadre de son contrat santé ou d'assistance. Ce service complémentaire au parcours de soins permet d'améliorer l'accès aux soins dans un contexte particulièrement tendu d'accès à la ressource médicale sur les territoires. MesDocteurs propose également aux professionnels de santé une solution complète et modulaire de gestion de patientèle en ligne (agenda unique, téléconsultation ...) qui facilite leur organisation et leur pratique médicale. La crise sanitaire de la Covid-19 a ouvert également de nouvelles voies pour la télésanté. MesDocteurs



déploie à présent une solution de télésoin qui permet aux paramédicaux de pratiquer le soin à distance (ex. : infirmiers, kinésithérapeutes...).

Pour garantir l'intégration des valeurs mutualistes dans la digitalisation des activités, un poste de directeur programme éthique & numérique a été créé en 2020 et est porté par la direction données et stratégie numérique. Dans le cadre de ce programme, de nombreuses actions sont menées afin d'assurer un usage éthique des nouvelles technologies.

- depuis 2020, le Groupe VYV déploie lors d'événements grand public (VYV Festival notamment) un escape game intitulé « Les gardiens du numérique », ayant déjà rassemblé plus de 4 000 participants. À travers sa forme ludique, l'escape game aborde des sujets particulièrement sérieux : cyberharcèlement, exploitation des données personnelles, fake news... Autant de sujets amenant les participants à prendre conscience des risques que l'utilisation des outils numériques peuvent représenter, mais aussi à comprendre les bonnes pratiques validées par la CNIL qui permettent de les réduire ;
- en étroite collaboration avec la MAIF, le groupe travaille sur les questions d'explicabilité des algorithmes d'intelligence artificielle. Ce projet vise à proposer des méthodes permettant d'expliquer les modes de fonctionnement pour le grand public des intelligences artificielles (ex. : pourquoi l'algorithme émet-il telle recommandation ? Sur quoi se base-t-il pour le faire ? Quels sont les principaux paramètres qui conduisent à cette décision ? Sont-ils fiables ?) ;
- le 30 novembre 2021, le Groupe VYV a organisé en partenariat avec la CNIL un événement autour de la confiance sur les outils de la santé connectée à Toulouse. Environ 500 personnes ont pu assister à ce colloque qui comptait notamment parmi les participants la présidente de la CNIL ;
- un atelier de formation aux enjeux du numérique s'est également tenu en décembre 2021 à destination des élus afin que ceux-ci disposent d'un regard éclairé sur ces questions pour les projets dont ils ont la charge ;
- en lien avec la direction du développement durable, le directeur programme éthique & numérique a travaillé à la mise en place d'un guide des bonnes pratiques des sites Internet du groupe (cf. chapitre Promotion de la diversité).

Concept lancé en 2019 créé par le groupe et la MAIF, la troisième émission de « La mort si on en parlait ? » a été reconduite en 2021 sous format présentiel et distanciel. Elle vise à briser les tabous sur ce sujet de société réservé habituellement à l'intime.

À ces offres de produits et services, le groupe propose des solutions spécifiquement dédiées à la prévention et l'éducation à la santé (cf. sous chapitre suivant).

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

À ce jour, le Groupe VYV n'a pas défini d'indicateur clé de performance sur cette thématique. En effet, chaque entité s'efforce de faire évoluer son offre pour répondre aux besoins de ses clients, adhérents, partenaires... Les solutions apportées ne sont pas uniformes du fait des spécificités des activités des entités.

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

En matière environnementale, la démarche « Act pas à pas » menée avec l'ADEME (cf. chapitre Réduction de l'empreinte environnementale) intègre :

- un volet sur l'éco-conception des offres de produits et services, notamment grâce à la dématérialisation au choix dans le parcours adhérent et à des actions visant à promouvoir le numérique responsable ;
- un volet sur la décarbonation de la chaîne de soin, en promouvant le recyclage des montures de lunettes, la gamme de montures OxO biosourcées, en assurant des garanties longues (ex. : quatre ans sur le matériel audio, 10 ans sur les couronnes...)

En matière sociétale, la mutuelle propose une offre ACS-S pour assurer l'accessibilité à tous les publics à une couverture santé de qualité, mène des actions de prévention santé autour de publics particulièrement vulnérables, en proposant par exemple des solutions d'aide au retour à l'emploi des malades chroniques.

Depuis le 1^{er} janvier 2022, la contraception et les actes qui y sont liés sont intégralement pris en charge pour les jeunes femmes âgées de 18 à 25 ans. Fidèles à leurs engagements solidaires, **Harmonie Mutuelle** et Yvon – la solution jeunes qui rassemble les expertises du Groupe VYV et de la MGEL – redistribuent 1,2 million d'euros aux adhérentes concernées en s'associant à Elia Lingerie, une marque de culottes menstruelles bio, française et engagée pour la santé de tous. Au-delà de participer concrètement à l'amélioration de la santé et du bien-être des femmes en situation de précarité menstruelle, les trois partenaires ont également pour ambition de sensibiliser à l'utilisation de protections périodiques durables et économiques.

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 actuel de conception et mise en marché de l'offre 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 des comités 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 et / ou environnementaux.

Les comités de suivi et de gouvernance des offres permettent d'identifier, sur la base de différents indicateurs (enquête 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 des adhérents 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 ciblées, de la concurrence en place, des employeurs et des réseaux d'influence. Le Groupe MGEN accompagne ses adhérents et s'assure de leur proposer des services correspondants à leurs 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 profil d'adhérent est en cours de mise en place.

Certaines garanties innovantes proposées démontrent l'attention du Groupe MGEN pour les enjeux sociétaux dont :

- la prise en charge des contraceptifs et tests de grossesse non remboursés par la Sécurité sociale,
- une garantie de « viscosupplémentation » utilisée dans le traitement de l'arthrose,
- le remboursement de la kinésithérapie non remboursée par la Sécurité sociale, dite « méthode de reconstruction posturale » ou « Mézières », pour les adhérents avec des problèmes de douleurs du dos.

Le dispositif « 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 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, MGEN a mis en place, puis maintenu, une série d'actions afin d'accompagner les adhérents touchés par la crise sanitaire. Afin de maintenir les actions de prévention, certaines ont pu être proposées à distance et les thématiques ont été revues pour s'adapter aux nouveaux besoins. En partenariat avec le ministère, le service de soutien psychologique a été étendu 24h sur 24 et 7j/7 pour les agents de l'Éducation nationale. MGEN a également mis à disposition un accès en ligne pour prendre rendez-vous et consulter à distance des professionnels de santé via la plateforme MesDocteurs. Elle a également ouvert ces services à l'ensemble de ses adhérents et de ses salariés. Cette prise en charge reste anonyme et sans coût supplémentaire pour l'adhérent.

Pour répondre aux besoins des jeunes, particulièrement frappés par le contexte socio-économique et sanitaire, le Groupe MGEN a déployé en 2021 une stratégie de soutien spécifiquement dédié. Les adhérents à l'offre Ôji (offre destinée aux étudiants) bénéficient gratuitement, grâce à leur contrat d'assistance géré par RMA, de packs complets de services auxquels ils peuvent accéder via un numéro unique de téléphone, 7j/7, 24h/24. D'un simple coup de fil, ils peuvent ainsi avoir accès à :

- du soutien psychologique (jusqu'à cinq entretiens à distance avec des psychologues et/ou trois entretiens en présentiel) ;
- de l'aide à la recherche d'un premier emploi (qui inclut trois entretiens à distance, la correction du curriculum vitae et sa mise en ligne sur les plateformes de recherche d'emploi, un suivi personnalisé pendant 45 jours) ;
- du coaching de vie de jeune adulte (coach budget : jusqu'à six entretiens avec un conseiller en économie sociale et familiale sur douze mois, coach administratif : cinq entretiens par an) ;
- des conseils santé (informations médicales sur pré ou post hospitalisation, contraception, grossesse, nourrissons, troubles du sommeil, gestion du stress, dépistage cancer, médicaments, vaccins, risques médicaux, prévention et gestion des comportements à risque).

Ces nouveaux services ont été proposés sans augmentation de cotisations.

MNT

Afin de construire 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 et en respectant le cadre prévu par la directive sur la distribution d'assurances. Elle encadre le processus de création et de mise à jour des produits et offres de la MNT. Concrètement, la nouvelle offre santé construite en 2021 a tenu compte de ces enjeux, notamment en proposant des prestations sur les postes non couverts par le dispositif 100 % santé (dentaire, audition, optique, chambre particulière, orthodontie...).

Une politique de gouvernance des produits est élaborée depuis 2019 en ligne avec la directive sur la distribution d'assurances.

Pour répondre à un contexte sanitaire toujours difficile, la MNT a maintenu et déployé des initiatives à destination des collectivités, comme de ses adhérents :

- un accompagnement des décideurs des collectivités territoriales avec des outils de prévention adaptés à leurs besoins ;
- un accès aux soins via la téléconsultation pour les adhérents ; ou encore la prise en charge de quatre consultations de psychologie, sous certaines conditions.

Ces dispositifs d'accompagnement pour la santé mentale des agents renforcent l'engagement de la MNT auprès de ses adhérents comme de leurs employeurs, afin de les soutenir lors de périodes difficiles et exceptionnelles, qui impactent leur bien-être au quotidien.



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 alimentées 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.

Entités non obligées

VYV³

L'union **VYV³** est attentive à offrir à ses publics des parcours personnalisés, toujours mieux adaptés à leurs moments de vie et à leurs attentes. Les élus des entités membres de **VYV³**, implantés historiquement sur tous les territoires de déploiement de l'offre de soin et d'accompagnement, constituent autant de points de veille privilégiés des grandes tendances animant notre société. En articulation avec les collaborateurs de **VYV³** et les mutuelles de Livre II, les élus contribuent à l'identification et à l'analyse des besoins en termes de soins et d'accompagnement, de produits ou de services de santé de la population et des adhérents. Ce recueil des besoins, étudié au prisme de l'offre existante et complété d'études prospectives, sert de base à l'ensemble des réflexions stratégiques de **VYV³** et de ses régions.

Les dix-sept filières métiers de **VYV³**, alimentées par ces signaux du réseau mutualiste, ainsi que par différentes études spécifiques (benchmark, études géomarketing, études de marché pour le pôle Produits et services), intègrent avec réactivité dans leurs feuilles de route des orientations permettant de répondre aux nouveaux enjeux auxquels 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, contraintes économiques, défis environnementaux...).

Ainsi, entendant la demande de ses publics pour des produits qui améliorent la santé tout en préservant l'environnement, la filière santé visuelle de **VYV³** a choisi de distribuer des produits éco-conçus. Les montures de la marque **JUSTE** lancées en 2019 avec le réseau « Ecouter Voir » sont composées de différents matériaux écoresponsables qui contribuent largement à réduire

les impacts environnementaux de leur cycle de vie. En 2021, une nouvelle collection écoresponsable de lunettes, **OxO**, a été lancée dans les 320 magasins d'optique de **VYV³**. Fabriquées en France, les lunettes **OxO** sont les toutes premières à base de **Greenfib**, une matière 100 % biosourcée en Nouvelle-Aquitaine et en Bretagne (dérivé de l'huile de ricin, renforcé avec des farines végétales) qui peut être recyclée jusqu'à trois fois pour concevoir une nouvelle monture **OxO** puis, ensuite, tout autre produit de consommation.

En complément de cette approche nationale, au niveau régional les entités de **VYV³**, en relation constante avec le tissu politique, social et économique de leurs territoires, ainsi qu'avec tous les acteurs du système de santé, identifient localement des besoins spécifiques insuffisamment couverts, adaptent leurs offres et déploient en autonomie ou en partenariat de nombreuses solutions sanitaires et sociales pour y répondre. Par exemple, en 2021, la Mutualité Française de la Vienne a lancé une unité pour personnes handicapées vieillissantes (**UPHV**) sur son territoire afin d'apporter une réponse à un besoin local insuffisamment couvert.

Le **CENTICH** (structure de **VYV³** Pays de la Loire) illustre également la capacité de **VYV³** à proposer des solutions globales 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. Il est également l'inventeur et l'animateur de la technicothèque, un service chargé d'accompagner les patients dans l'acquisition des aides techniques (lien avec le distributeur de matériel, aide à la prise en main de l'aide technique à domicile) et dans les prises en charges financières (recherche de financements, avance de fonds ou tiers payant, accompagnement dans le remboursement du reste à charge).

RMA

L'ensemble des offres de **RMA** font l'objet d'une fiche projet en cinq étapes et doivent être validées 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) sont sollicités 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'heure de prestations) 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.

En complément des solutions d'écoute et d'accompagnement pouvant répondre à différents enjeux sociétaux (cf. sous chapitre suivant), RMA a pris une part active aux travaux du Groupe VYV sur les binômes aidants/aidés. L'entreprise dispose d'une cellule aidance depuis 2021 ainsi que d'un module d'accompagnement qui leur sont destinés, que ces binômes soient ou non bénéficiaires d'un contrat d'assistance au moment de l'entrée dans l'aidance. ➤

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

Le 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.

Au sein de la direction des services, des experts prévention sont répartis au sein de la direction des services employeurs et salariés, la direction des services particuliers et la direction parcours. Une communauté Préventyv composée de référents prévention et d'autres métiers (marketing, développement, communication...) issue des mutuelles du Groupe VYV permet de coconstruire ces services et le cas échéant, de les distribuer.

Les services développés répondent ainsi aux besoins des individus à certaines périodes de leur vie et des organisations, 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 investissements.

Les services reposent sur une approche multicanale articulant :

- 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 ;
- des outils d'information santé.

Le service « Proche des aidants » est destiné à soulager les personnes en situation d'aidance en leur proposant des informations ciblées et un accès à une cellule expert (cellule téléphonique). Au besoin, cette dernière rappelle la personne afin de mieux comprendre ses besoins et lui proposer les solutions du groupe et de ses partenaires adaptées à sa situation. En 2021 environ 1 500 rendez-vous téléphoniques ont été réalisés dont 341 ont abouti à une mise en relation direct auprès des services du Groupe VYV (SéniorAdom et Harmonie Médical Service). La prestation téléphonique est assurée par RMA.

Le service « Objectif Autonomie, ma santé bien accompagnée⁽¹⁾ » est destiné à faciliter l'accompagnement et simplifier les démarches liées à l'autonomie et la santé autour de trois axes : maladie redoutées (cancer, AVC...), le handicap acquis et l'hospitalisation. On y retrouve des informations, un annuaire et l'accès à un accompagnement téléphonique. En 2021, 2 686 personnes ont été aidées (via e-mail, appels téléphoniques...) et des campagnes ciblées ont été réalisées autour du cancer de la prostate, du bilan médicamenteux ou encore dans le cadre de la Semaine du rein.

Outil commun aux entités, l'« Usine à contenus », vise à proposer des contenus d'information santé de qualité aux salariés des entités du groupe pour une diffusion aux adhérents, patients, résidents... via leurs sites Internet, les réseaux sociaux, les actions de sensibilisation et de prévention terrain.... Articles, dossiers, études, infographies, vidéos, quiz... L'Usine à contenus propose aujourd'hui plus de 415 contenus disponibles, abordant 20 thématiques de santé, dont la qualité de vie au travail à plus de 1 140 utilisateurs.

• Des services en faveur de la santé et qualité de vie au travail

En matière de santé et prévention, la direction des services a travaillé en 2021 à la construction ou au déploiement de nouvelles offres : challenge sportif connecté, sport-santé, santé mentale, télétravail, troubles musculosquelettiques, check up santé... Autant de solutions à disposition des entités pour compléter leur propre offre et enrichir une gamme de services déjà existants (notamment prévention des risques psychosociaux, de l'absentéisme, l'accompagnement au déploiement du DUERP...). ➔

(1) <https://www.objectif-autonomie.fr/>

• Des services sur la santé environnementale

Au-delà des acteurs de la prévention au sein des entités, les outils et actions d'éducation à la santé et de prévention sont souvent coconstruits avec une ou plusieurs autres directions du groupe Croiser les regards pour des réponses adaptées aux besoins des bénéficiaires. Le Groupe VYV a ainsi :

- > organisé deux webinaires (interne et externe) sur la qualité de l'air intérieur. Ceux-ci, qui se sont tenus en septembre 2021, ont permis de faire connaître, valoriser et présenter les bonnes pratiques pour faire de la qualité de l'air un facteur de préservation de sa santé. Ces événements ont rassemblé 124 collaborateurs et élus ainsi que 205 adhérents des entités. Par ailleurs, 140 personnes ont visionné ces webinaires en replay ;
- > développé en partenariat avec le réseau national de surveillance aérobiologique (RNSA) l'application « J'aère » (disponible sur l'Apple store et Play store) qui prend en compte la qualité de l'air extérieur et les épisodes polliniques (version IOS uniquement) afin d'optimiser les moments les plus opportuns pour renouveler son air intérieur. L'application propose ainsi les créneaux horaires les plus favorables à ses utilisateurs pour aérer en toute sécurité notamment vis-à-vis des polluants extérieurs. « J'aère » propose aux utilisateurs de définir leur lieu de résidence ainsi que leurs éventuelles allergies parmi dix-neuf pollens. L'application permet ensuite d'afficher le risque allergique selon les pollens sélectionnés et leur présence sur la localisation, des informations sur les polluants de l'air extérieur présents (NO2, PM10, PM2.5, O3) et des recommandations (ouverture ou non des fenêtres) grâce à un algorithme prédictif qui permet aussi de proposer des créneaux plus favorables si la recommandation n'est pas pour l'ouverture des fenêtres. Dans la logique poursuivie par le groupe de « Privacy by design », « J'aère » ne collecte aucune donnée personnelle. Des informations simples et compréhensibles permettent aux utilisateurs de comprendre les raisons ayant poussé l'algorithme à proposer ou non l'ouverture des fenêtres. En 2021, l'application a reçu l'Argus d'or de l'Innovation Mutualiste et Paritaire dans la catégorie prévention des risques ;
- > sélectionnés par la région Normandie pour un projet santé et environnement, le Groupe VYV et ses partenaires participent au projet Jumeau numérique « Etat de santé d'un territoire » – Thème allergènes pollens et moisissures. Il vise à exploiter les données au bénéfice de la santé des citoyens du territoire et de disposer d'outils d'aide à la décision. Ce projet consiste à réaliser une modélisation du territoire pour mesurer l'impact des politiques publiques de santé dans le temps. Financé par l'Union Européenne, il sera réalisé en partenariat avec le Datalab Normandie.

L'importance que porte le groupe en matière de prévention, d'accompagnement et d'éducation à la santé a été réaffirmée lors de la présentation du nouveau plan stratégique, à travers son premier engagement : « Œuvrer pour la préservation du capital santé ».

L'un des leviers en faveur de la santé et qualité de vie au travail est la promotion des activités physiques et sportives dites sport-santé, le Groupe VYV est engagé par des actions :

- de remboursement du sport sur ordonnance pour les adhérents atteints d'affection de longue durée ou de maladies chroniques,
- du développement du sport-santé bien-être via les employeurs (entreprises, collectivités...) pour leurs collaborateurs.

Le Groupe VYV promeut également le sport-santé auprès de ses collaborateurs, notamment à travers l'organisation d'un défi sportif connecté. Celui-ci a rassemblé en 2021 plus de 3 000 participants, de dix entités différentes, et a permis de soutenir une cause solidaire en finançant des fauteuils/releveurs pour des binômes aidant-aidé.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

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

	Harmonie Mutuelle	MNT
2020	641	154
2021	684	280

Nombre d'interventions RPS réalisées au cours de l'année

	Harmonie Mutuelle	MNT
2020	Non suivi	6
2021	16	52

Nombre d'interventions SST réalisées au cours de l'année

	Harmonie Mutuelle	MNT
2020	Non suivi	49
2021	245	337

Entre 2020 et 2021, la situation sanitaire, bien que toujours complexe, s'est plutôt améliorée permettant aux équipes prévention une hausse des programmes de prévention menés. Afin de mettre en valeur les actions de prévention sur certains sujets spécifiques, deux nouveaux indicateurs (interventions RPS et interventions SST) ont été ajoutés dans le cadre de la DPEF 2021.

L'outil utilisé par les équipes prévention MGEN n'a pas permis de collecter les informations publiées dans la DPEF 2021 dans les délais impartis. Des travaux seront menés en 2022 afin de fiabiliser et simplifier les processus de collecte et de traitement des informations. Les équipes prévention du Groupe MGEN, composées de 30 collaborateurs et 100 militants, bénéficiant d'un budget de plus de trois millions d'euros, se mobilisent pour promouvoir la santé auprès de leurs adhérents et des agents des fonctions publiques partenaires.

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 » avec une ouverture sur les parents d'adolescents 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 : Harmonie Potentiel Humain, audit des risques psychosociaux, audit sur absentéisme, document unique d'évaluation des risques ;
- la mise en place d'actions qualité de santé et de qualité de vie au travail : rendez-vous prévention ou formations sur des thématiques de santé prioritaires en entreprise (sommeil, risques routiers, addictions, troubles musculosquelettiques, activité physique...).
- la gestion de crise : Harmonie Service Social, cellules d'écoute, aide au retour à l'emploi.

La crise sanitaire, qui s'est poursuivie en 2021, a nécessité de continuer à s'adapter et de remplacer les actions en présentiel par des actions digitales avec notamment le développement des webinaires ou de formats innovants tels que les serious games sur le programme la santé des enfants. 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. Le virage digital ou phygital sera encore amplifié en 2022 avec la proposition de nouveaux services aux adhérents pour renforcer l'accompagnement d'Harmonie Mutuelle sur la santé globale et incarner les engagements d'entreprise mutualiste à mission. Ces actions ont été amplifiées en 2021.

(1) Ministère de l'Éducation nationale de la Jeunesse et des Sports

Un grand nombre de conseils santé sont accessibles au plus grand nombre, adhérents ou non adhérents sur les sites www.harmonie-prevention.fr ou www.essentiel-sante-magazine.fr.

MGEN

L'année 2021 s'inscrit dans la stratégie prévention 2020-2022 du Groupe MGEN. Dans le cadre de cette stratégie, les thématiques prioritaires sont :

- la santé au travail dans la Fonction publique,
- le bien vieillir,
- le sport santé / bien-être,
- la santé environnementale.

Concernant la santé au travail, en 2021, le Groupe MGEN a, en partenariat avec l'employeur public, formé ou accompagné, ses agents en actions individuelles et collectives afin de prévenir, entre autres, les troubles musculosquelettiques (TMS), les risques psychosociaux (RPS), les troubles de la voix.

Sur les TMS, des interventions très interactives permettent par exemple aux agents de connaître les gestes et postures adaptés, notamment en télétravail, pour éviter le mal de dos ou la fatigue oculaire. Pour la prévention des risques psychosociaux, un accent a été mis sur des groupes d'analyses de pratiques professionnelles supervisées par des psychologues, la formation à la communication et à la gestion de conflits, la gestion du stress et des émotions, le management. Les journées de la voix et ateliers sur le thème de la voix ont par ailleurs permis aux participants de préserver leur voix et de prendre de l'assurance à l'oral. De façon anonyme, tous les agents du MENJS⁽¹⁾ qui en expriment le besoin peuvent bénéficier d'entretiens psychologiques dans les espaces d'accueil et d'écoute MGEN ou à distance. Plus spécifiquement, des agents en arrêts maladie adressés par les services rectoraux, sont accompagnés vers le retour à l'emploi avec les centres de réadaptation.

Les dispositifs de sensibilisation, de formation, d'accompagnement, de soutien psychologique, de retour à l'emploi et de médecine préventive sont déployés en co-construction avec le partenaire national, régional et local : ministères, académies, universités, CNRS national et régional, centres hospitalo-universitaires, hôpitaux, collectivités territoriales grâce à la mobilisation d'une équipe de 130 collaborateurs, de délégués et de chargés de mission prévention sur toute la France.

MGEN a également poursuivi sa démarche de diffusion d'informations pratiques de références et de témoignages pour mettre en œuvre une démarche de qualité de vie au travail au sein des établissements de la Fonction publique en partenariat avec l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) avec sa plateforme www.sante-travail-fp.fr. Ce site permet l'accès à des outils et à des témoignages d'acteurs sur les questions de santé au travail (prévention des RPS, QVT).

Le sport santé occupe une place importante pour MGEN qui anime de nombreux ateliers de pratique sportive et des événements à fort impact dans ce domaine, en lien avec ses partenaires nationaux et locaux. Depuis 2019, MGEN déploie, en partenariat avec des collectivités et des universités, des équipements sportifs en plein air en libre accès et propose des animations sportives. →

Sur la thématique « santé environnementale », dans le cadre de journées dédiées à ce sujet organisées chaque année, un appel à projet a été lancé dans quinze régions en 2019. Celui-ci a permis de mettre en place des événements, des kits et des outils ludiques sur des thématiques de la santé environnementale. En 2021, suite à cet appel à projets, le jeu « Balance ta junk food » a vu le jour. Facile d'accès, ludique, il invite les joueurs à « nutri-scorer » des aliments du quotidien.

MGEN organise par ailleurs des actions de sensibilisation aux déplacements doux, avec la Fondation de la route : webinaires sur le savoir rouler à vélo par exemple, ateliers, mais également le « Village des mobilités », une exposition événement pédagogique interactive qui facilite le développement des bons réflexes à pied, à vélo et à trottinette.

Enfin, en ce qui concerne le bien vieillir, MGEN propose à ses adhérents un programme innovant d'accompagnement basé sur la pair-aidance, inspiré d'un programme canadien, « Équilibre Atout âge ». Elle organise également des ateliers et des 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. En 2021, 242 actions de sensibilisation/prévention sur ce thème ont été organisées.

Avec plus de 90 clubs santé seniors réservés à ses adhérents, MGEN encourage le lien social, l'activité physique, le maintien en forme et l'engagement citoyen. Les clubs santé seniors sont un service MGEN proposé aux adhérents retraités par l'intermédiaire de leur section départementale. Ils contribuent au bien vieillir et au maintien du lien social. Les clubs santé seniors ont 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.

Pour mener ses actions, le Groupe MGEN s'appuie sur des professionnels experts de leur domaine, sur ses partenaires externes, ainsi que sur des structures spécifiques qu'elle abrite : l'Institut de recherche et prévention santé (IRPS) et la Fondation de la route.

- 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 »...).

Le Groupe MGEN est un acteur innovant pour la prévention. Avec Équilibre Atout âge, les réseaux prévention, aide, suivi (PAS), les espaces d'accueil et d'écoute (EAE), les dispositifs bien être, santé au travail (BEST), les projets d'itinéraires de santé au travail (PIST), MGEN confirme son approche inspirée par les apports de la recherche scientifique.

Avec ses applications innovantes qui sont de véritables compagnons de santé, des Routes à vivre, Vocaliz et Vivoptim, MGEN ouvre les voies de la santé de demain.

MGEN intervient par ailleurs dans les établissements scolaires, avec l'association ADOSEN Prévention Santé MGEN, une association loi 1901 fondée en 1962. Elle 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. Elle propose des animations et des outils innovants, comme la série de mini-films « stéréotypes stéréotypes » qui rencontre un vif succès.

La 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, au travers d'une meilleure connaissance de la santé des populations, et notamment des assurés MGEN.

Des informations utiles dans le cadre du confinement et du déconfinement ont été mises en ligne dans la rubrique prévention du site mgen.fr, notamment sur des thématiques liées à la gestion du stress, au sommeil ou à la reprise de l'activité sportive. L'ADOSEN 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'ADOSEN.

MNT

Grâce à son département prévention et action sociale, 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⁽¹⁾. Les référents prévention en délégation régionale assurent un relai local et appuient les responsables développement en contact direct avec les collectivités. Les actions de promotion de la santé peuvent être également initiées au niveau des agences.

De manière globale, l'approche de la MNT 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. Animés par un partenaire expert ou directement par les salariés de la MNT en fonction du niveau d'expertise requis et des outils disponibles, les programmes s'organisent autour de quatre thématiques principales :

- les troubles musculosquelettiques. En 2021, un programme « prévention des affections et maladies de l'appareil locomoteur » a été déployé en coopération avec Kiné France Prévention dans la région de Tarbes auprès des agents territoriaux spécialisés des écoles maternelles (ATSEM) et des enseignants ;
- les risques psychosociaux et la qualité de vie au travail. Des ateliers et conférences ont été organisés à destination des managers sur des thématiques liées à l'évolution des modalités d'organisation du travail, ou encore sur la prévention des risques psychosociaux dans les pratiques managériales ;
- les conduites addictives. Une action de formation des préventeurs des collectivités s'est tenue en 2021 en lien avec Addictions France, permettant la formation de 56 préventeurs ;
- l'activité physique. La MNT a mené un projet ambitieux sur le maintien en emploi à Colomiers (31) sur la base de l'activité physique adaptée (APA) avec des agents en restriction de poste ou en reclassement. Menée avec la Fédération française de l'Éducation physique et gymnastique volontaire (EPGV). Cette action a également permis la formation de l'un des éducateurs sportifs de la collectivité à l'APA.

(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.

La MNT intervient également sur d'autres sujets comme :

- le DUER. L'identification des risques avec le document unique d'évaluation des risques est également soutenue auprès des collectivités. Sur ce sujet, la coordination avec le service médical de la MNT est de plus en plus fréquente et a donné lieu, en mars 2021, au lancement d'un projet d'expérimentation en prévention tertiaire sur l'activité physique et l'alimentation via la plateforme Vivoptim pour les agents en arrêt de travail ;
- les gestes premiers secours avec son partenaire Lifeaz, notamment en accompagnant les collectivités dans l'équipement de défibrillateurs cardiaques (DAE) connectés et fabriqués en France ;
- des actions de prévention sur la maladie de Lyme avec l'association CiTIQUE depuis 2021.

En 2021, la MNT a également déployé un nouvel outil d'animation sur la santé environnementale : « Votre environnement impacte votre santé, Nous vous aidons à agir. » L'action locale de la MNT vise à sensibiliser les agents territoriaux sur les actions individuelles. Elle aborde quelques sujets de la santé environnementale et est découpée en quatre grandes parties :

- les perturbateurs endocriniens,
- la qualité de l'air intérieur,
- l'impact de l'environnement sur l'alimentation,
- la lecture des étiquettes (sécurité, qualité nutritionnelles) et l'identification des labels et pictogrammes indiqués sur les produits du quotidien.

Autre action visant directement les adhérents, un programme de remédiation cognitive en prévention tertiaire, lancé par la mutuelle en 2021 avec onCOGITE. Ces ateliers s'adressent prioritairement à des adhérents ayant des séquelles cognitives suite à des traitements oncologiques. Relais des grandes causes nationales (Octobre rose pour la promotion du dépistage du cancer du sein, le mois sans tabac, la semaine du goût (promotion de la nutrition), Mars bleu (dépistage du cancer colorectal), vaccination contre la grippe saisonnière et la Covid-19), la MNT vise également à promouvoir la santé auprès des plus jeunes. Elle soutient ainsi l'association SPARADRAP qui favorise une approche rassurante de l'accès aux soins pour les parents et les enfants et a diffusé deux guides thématiques « Je vais chez le dentiste » et « Je vais chez le docteur des yeux » aux parents adhérents MNT Santé.

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. Ces actions sont également portées par les élus locaux de la MNT.

MUTEX

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

Entités non obligées

VYV³

Acteur de soins, d'accompagnement mais aussi naturellement de prévention santé, **VYV³** déploie à l'échelle nationale différentes actions ou campagnes de prévention et d'accompagnement.

En 2021, pour la deuxième année et dans le cadre de la Semaine nationale de la dénutrition, le pôle accompagnement de VYV³ a coordonné les actions de prévention et d'éducation à la santé sur cet enjeu de santé publique peu connu du grand public. Pour l'occasion, nombre d'établissements et d'entités de VYV³ (VYV³

Centre-Val de Loire, UTM Lorraine, Pavillon de la Mutualité, MGEN, VYV³ Pays de la Loire, VYV³ Bretagne, Mutualité Française Bourguignonne SSAM, Hospi Grand Ouest) se sont mobilisés. Résidences autonomie, Ehpad, accueils de jour Alzheimer, foyers d'accueil médicalisés pour personnes en situation de handicap, cliniques, pharmacies mutualistes ou services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) ont mis en place différentes actions auprès des patients/résidents, des professionnels de santé et du grand public : quiz, ateliers ludiques, bilans de l'hygiène bucco-dentaire, projections, diffusion de flyers...

De longue date, la filière dentaire de VYV³ travaille à développer des actions de prévention et d'éducation à la santé bucco-dentaire. En 2021, elle a signé un nouveau partenariat avec l'Union française pour la santé bucco-dentaire (UFSBD), acteur de santé publique et référence dans le domaine de la prévention bucco-dentaire, pour mener des actions de prévention et de formation à la santé bucco-dentaire. Première pierre de ce partenariat, les directions nationales santé dentaire et enfance famille de VYV³ ont travaillé à déployer un nouveau dispositif ludique d'éducation à la santé pour les professionnels, parents et enfants du multi-accueil « Les Globe-trotteurs » de l'UMT-Mutualité Terres d'Oc.

En 2021, dans une logique de prévention visant à embarquer élus et collaborateurs le Groupe VYV a organisé Le Défi, challenge « sport-santé connecté ». Pendant un mois, les efforts collectifs de 900 participants VYV³ relevés dans une application ont permis de gagner des points au profit d'une cause solidaire commune portée par Harmonie Médical Service. Grâce au challenge sport-santé Le Défi, le Groupe VYV a remis ainsi à Harmonie Médical Service (VYV³) la somme de 12 000 € afin de permettre à seize binômes aidants-aidés d'être équipés d'un fauteuil releveur.

VYV³ utilise également des dispositifs digitaux comme outils innovants de prévention, d'accompagnement ou d'éducation à la santé. « Mon coach ortho », une application mobile visant à faciliter les soins orthodontiques, est référencée par le gouvernement dans le cadre du volet numérique de Ma Santé 2022 et sera inscrite au catalogue d'application de « Mon espace santé ».

Les entités membres de VYV³ relaient et portent largement l'ensemble de ces outils et actions de prévention et s'associent de longue date aux grandes campagnes nationales de prévention (dépistage DMLA, mois sans tabac, vaccination contre la grippe, Octobre rose...). Elles ont en plus été, au cours des deux dernières années, particulièrement actives pour relayer les informations de lutte contre l'épidémie de Covid (gestes barrière, vaccination).

Les activités de santé visuelle et auditive sont particulièrement actives en matière de prévention, à travers les actions du réseau « Ecouter Voir » (campagne de communication grand public « Prévention pour tous » sur le bilan de la santé visuelle, prévention solaire en crèches...).

Au travers d'un écosystème partenarial riche (associations locales ou nationales, acteurs institutionnels, collectivités territoriales...), les entités membres de VYV³ déploient en plus leurs propres actions de prévention tournées vers leurs territoires et publics spécifiques. En 2021, ces différentes actions ont été adaptées aux restrictions imposées par le contexte sanitaire (communication privilégiée sur les réseaux sociaux, actions en présentiel adaptées au respect de gestes barrières).



Sur le terrain, les équipes des établissements VYV³ visent à faire des patients et de leurs proches des acteurs à part entière de leur prise en charge. Elles veillent à organiser pour eux des parcours complets embarquant les logiques de prévention et d'éducation thérapeutique, compléments indispensables à l'acte de soin. Ce faisant, elles les aident à acquérir et maintenir les compétences dont ils ont besoin pour appréhender au mieux leurs maladies et ainsi améliorer leur qualité de vie. En plus des échanges s'inscrivant au quotidien dans la relation soignant/soigné, de nombreux établissements et services sanitaires de VYV³ proposent des programmes de prévention, d'accompagnement et d'éducation thérapeutique spécifiques pour leurs patients les plus fragiles.

Par exemple, depuis janvier 2021, le service d'aide et d'accompagnement à domicile de Cordes (Tarn, UMT-Terres d'Oc) organise une action de dépistage de la fragilité des proches aidants de ses patients afin de prévenir la perte d'autonomie. Un bilan bucco-dentaire associé à ce service dans le cadre de l'offre UMT dentaire-domicile permet également de prévenir l'apparition de complications de santé.

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).

Pour accompagner ses partenaires-clients à gérer des situations pouvant avoir un impact grave sur la santé de leurs collaborateurs, **RMA** installe des lignes de soutien psychologique d'urgence en marque blanche dans le cadre de programmes de lutte contre les violences familiales, de gestion de crise à destination des entreprises ou des collectivités ou de prévention du suicide. **RMA** assure d'ailleurs la coordination du dispositif APESA qui vise à prévenir les risques suicidaires des entrepreneurs. ➤

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 (ex. : 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	Total
2020	5 716	58 550	14 800	139	79 205
2021	5 641	63 037	15 532	69	84 279

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

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	Total
2020	4 233	46 938	540	51 711
2021	4 480	52 810	895	58 185

Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année, en euros

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	Total
2020	4 100 000	38 700 000	6 200 000	500 000	49 500 000
2021	4 300 000	38 700 000	6 200 000	500 000	49 700 000

Malgré le déploiement des solutions 100 % santé, limitant le besoin pour une partie des adhérents rencontrant des difficultés importantes de demander des aides dans le cadre de l'action sociale, le nombre de bénéficiaires de l'action sociale en 2021 reste stable, voire progresse comme pour la MNT (+ 4,9 %) et MGEN (+ 7,7 %) du fait d'un recours aux soins plus limité en 2020, notamment lors des périodes de confinement. Pour **MUTEX**, la baisse enregistrée est due à une sollicitation moins importante des aides destinées aux travailleurs non-salariés. Cette aide, mise en place en 2020 et reconduite en 2021, permet une réduction de leurs cotisations afin de prendre en compte les difficultés financières liées à la crise sanitaire.

Le nombre de soins financés par l'action sociale augmente pour chaque mutuelle.

Le montant des fonds alloués à l'action sociale augmente au sein d'Harmonie Mutuelle.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

Au sein d'**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. Tout produit ou service qui a vocation à être commercialisé via les réseaux de distribution Harmonie Mutuelle

suit, pour sa mise en commercialisation et/ou un ajustement, la directive distribution assurance (DDA) – Product Oversight Governance (POG). Le comité de gouvernance offres et services (CGOS), qui regroupe l'ensemble des directeurs dont les directions sont impliquées/impactées par le processus DDA – POG, est en charge du suivi et de la validation pour la mise en marché ou l'ajustement d'un produit ou service. Dans le cadre de cette réglementation, les offres et services font l'objet de révisions régulières par la mutuelle. Ces revues ont notamment mené à l'évolution de l'offre Hspart, dédiée aux individuels (hors CSS).

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 commercialisé 2020 deux nouvelles offres :

- l'une dédiée aux salariés des entreprises (Protection santé salariés),
- l'autre aux entrepreneurs (Protection santé entrepreneurs).

En 2020, il a également été effectué un ajustement de l'offre CSS (qui s'adresse tout particulièrement aux populations précaires) du fait de modifications dans la réglementation applicable à cette offre.

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.

En 2021, à la suite des fusions d'Harmonie Fonction Publique et de Sud-Ouest Mutualité (SOM) avec l'entité Harmonie Mutuelle, des pratiques concernant l'accompagnement des adhérents sollicitant l'aide sociale ont été harmonisées. Un dispositif Covid a également été mis en place du 15 janvier au 30 avril 2021, avec un accès facilité à l'action sociale pour l'attribution d'aides financières (avec toutefois une limite de trois mois de cotisation et d'un montant maximum de 450 €).

MGEN

Le modèle mutualiste du Groupe **MGEN**, basé sur le principe « chacun cotise selon ses moyens et reçoit selon ses besoins », le pousse 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, familiales, et intergénérationnelles.

Une attention particulière est également portée sur les indexations tarifaires annuelles nécessaires 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 du Groupe 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, MGEN propose une formule accessible mais néanmoins couvrante avec un minimum de garanties pour protéger l'adhérent (sur l'offre MSP, la formule MGEN Initiale prévoit de la prévoyance en inclusion), pour chacune de ses offres ainsi que le dispositif de complémentaire santé solidaire (CSS). Dans le cadre de son « budget malin », inclus dans l'offre MGEN Territoires et Education, 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 le Groupe MGEN. Cette charte retient une définition très large de la notion d'accessibilité pour y inclure l'accès physique aux sites MGEN, mais également aux moyens de rentrer en contact avec la mutuelle et bénéficier de ses services. Des travaux en ce sens sont menés avec l'entreprise ACCEO, notamment pour permettre un échange simple entre un prospect ou un adhérent en situation de handicap (physique, auditif ou visuel) et un centre de service.

Dans le cadre des révisions des offres existantes, le niveau de prestations fait l'objet d'une revue systématique et intègre la réglementation applicable (cf. contrat responsable, 100 % santé), les accords avec les réseaux de soins et les besoins exprimés par les adhérents. En 2021, le forfait « Se soigner autrement » a ainsi été élargi à des prestations de psychomotricité et d'ergothérapie.

Un service de téléconsultation avec des médecins généralistes et spécialistes pour tous les agents du ministère de l'Éducation nationale de la Jeunesse et des Sports (MENJS) et adhérents MGEN, « MesDocteurs », a été mis en place et fonctionne depuis 2021. Par ailleurs, en souhaitant offrir un accès égal à tous à son site Internet et à ses services en ligne grâce à une mise aux normes d'accessibilité web, le Groupe MGEN confirme son engagement solidaire en totale adéquation avec ses valeurs mutualistes. Tous les établissements du Groupe MGEN ont une page Internet.

Pour répondre aux diverses situations de fragilité, l'action sociale MGEN intervient sous forme d'aides financières ou d'accompagnement de proximité réalisées par les militants et salariés de la mutuelle.

La gouvernance des commissions d'action sociale départementales permet la participation et la décision par les élus sur les dossiers qui sont soumis à leur examen. L'action sociale MGEN a représenté en 2021 près de 35 millions de prestations.

En 2021, le Groupe MGEN a renouvelé le dispositif d'actions concertées né de l'accord-cadre signé entre le ministère de l'Éducation nationale de la Jeunesse et des Sports (MENJS), le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (MESRI) et MGEN. Ces actions concertées, financées sur fonds publics et mutualistes, sont ouvertes à l'ensemble des agents relevant du MENJS et du MESRI et de leurs établissements publics, ➔

qu'ils soient ou non adhérents MGEN. Ces dernières comprennent notamment une participation au financement d'équipements spéciaux, une aide aux actifs et retraités en situation de handicap ou retraités invalides, une participation à la réservation de lits en Ehpad ou places pour accueil de jour...

Ce dispositif en complète deux autres inclus dans les prestations d'action sociale existantes :

- « MGEN A.U.P.R.E.S. », qui consiste en un service d'aide et de soutien mis en place en cas de situation de crise (attentat, catastrophe naturelle...), et déclenché dès qu'un événement le nécessite. (cf. partie Adéquation des produits et services aux évolutions des enjeux sociétaux et de changement climatique) ;
- « 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'aides 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.

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).

En 2021, 895 aides exceptionnelles ont été versées aux adhérents de la MNT pour financer des frais de santé.

Par ailleurs, face à la recrudescence des cataclysmes (inondations, coulées de boues...), la MNT a activé seize fois sa procédure particulière de demande exceptionnelle pour catastrophe naturelle et mis quatre fois en place la ligne de soutien psychologique pour venir en aide aux 2 100 communes touchées par ces phénomènes en 2021.

Concernant les minorations de cotisations, un processus particulier est mis en œuvre chaque année. Les primo-accédants doivent justifier de 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 vérifie le contenu du dossier et propose 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. Les aides pour catastrophes naturelles permettent de soutenir les adhérents très rapidement après la déclaration en état de catastrophe naturelle de la commune. Les demandes d'aides liées aux situations de handicap, dépendance et aux catastrophes naturelles font l'objet d'une étude complémentaire par le conseil d'administration de SMACL Solidarité qui peut éventuellement accorder une aide supplémentaire aux adhérents MNT. Enfin, pour les adhérents en difficulté, il est possible de bénéficier d'un accompagnement personnalisé par une assistante sociale.

L'année 2021 a été marquée par la prise en charge sur le budget d'action sociale des frais d'hospitalisation en métropole pour des adhérents de Guyane. Cette action a permis de couvrir les frais d'hébergement, notamment dans le cadre d'évacuations sanitaires rendues nécessaires par l'absence de réponse adaptée aux pathologies sur place. Les consultations de psychologues peuvent également rentrer dans le champ de l'action sociale.

Enfin, des aides exceptionnelles ont été accordées aux familles d'adhérents décédés pour cause de Covid-19.

MUTEX

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

Afin de proposer des offres répondant aux besoins des adhérents et satisfaire à l'exigence réglementaire de la directive sur la distribution d'assurance (DDA), un processus « Concevoir et faire évoluer les offres et les services » est applicable au sein de la direction offres d'assurance et de développement. Les produits ainsi réalisés doivent répondre aux besoins des distributeurs et donc aux attentes des clients finaux. Une instance de gouvernance et de surveillance des produits dénommée « comité produits et offres de services » se réunit une fois par an et assure la cohérence entre le niveau de risque, le marché cible et la stratégie de distribution associée aux différents produits. Elle veille au respect de leur processus de validation afin de réduire tout risque de préjudice pour le client et ainsi :

- prévenir les conflits d'intérêts ;
- s'assurer que les objectifs et intérêts du client sont pris en considération ;
- s'assurer que la stratégie de distribution convient au marché cible ;
- contrôler l'existence des documents précontractuels et contractuels.

Ce comité exerce également le suivi et la surveillance des produits sur toute leur durée de vie afin d'évaluer s'ils sont toujours adaptés aux besoins et à la situation de la clientèle cible.

MUTEX 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 avait 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 durant l'année pour les contrats de prévoyance individuels ;
- dotation d'une enveloppe supplémentaire dédiée exclusivement à la nouvelle aide.

Au regard de la durée de la crise sanitaire, ces nouvelles dispositions ont été maintenues en 2021.

Entités non obligées

VYV³

En tant que premier opérateur de soins et de services privé non lucratif en France et premier acteur mutualiste dans son secteur d'activité, VYV³ 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 sanitaires de VYV³ 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, pratiquent des tarifs encadrés et assurent une continuité de leur service (accueil 24h/24). Toutes les autres filières métiers de VYV³ veillent à assurer à tous leurs publics, sans distinction, des offres et prestations de haute qualité à des tarifs maîtrisés et transparents.

Le service d'accompagnement à la parentalité des personnes en situation de handicap (SAPPH) de VYV³ Ile-de-France, qui a fêté ses 10 ans en 2021, illustre cette volonté d'assurer l'accessibilité de l'accompagnement et des soins au plus grand nombre. Expérimental au départ, ce service unique sur le territoire francilien accueille aujourd'hui 200 personnes. Partant de l'idée de faciliter l'accès à la parentalité aux personnes handicapées (handicap sensoriel et/ou moteur), il leur propose un accompagnement individualisé de la période pré-conceptionnelle jusqu'à sept ans de l'enfant. Cette expérience a inspiré l'UTM Lorraine qui a également ouvert son SAPPH à Nancy en février 2021. En partenariat avec le centre éducatif pour déficients visuels Santifontaine, ce dispositif a pour vocation de prévenir les ruptures entre parents et enfants et de favoriser l'autonomie des personnes en situation de handicap.

VYV³ veille également à son accessibilité géographique sur tous ses territoires. L'union propose dans 81 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).

Illustration concrète de cet engagement, en novembre 2021 le troisième service médical de proximité (SMP) géré par VYV³ Pays de la Loire a ouvert au Mans. S'appuyant sur le même principe que les dispositifs de Laval et de Cholet, le SMP vise à accueillir des patients sans médecin traitant. Ce service est assuré par des médecins généralistes retraités et des internes en médecine. Il assurera une fois pleinement fonctionnel 14 000 à 16 000 consultations par an aux 4 000 habitants de ce territoire dépourvus de médecin traitant.

Une approche de « télésoins infirmiers » a également été expérimentée au sein de l'Union Territoriale Mutualiste Lorraine. Dans ce dispositif, les IDEC (infirmiers coordinateurs) du service de soins infirmiers à domicile de l'UTML assistent les patients dans la téléconsultation et assurent une continuité de l'information médicale pour améliorer l'échange entre les différents professionnels de santé et sécuriser la prise en charge médicale du patient à domicile.

L'accessibilité horaires des services est également un enjeu exploré par la filière Enfance et famille afin de faciliter la conciliation vie professionnelle-vie personnelle des familles. Le dispositif Mamhique (Modes d'accueil mutualisés en horaires atypiques) piloté par VYV³ Bretagne, et déployé dans différentes régions de France, permet à des centaines de parents de bénéficier pour leurs enfants d'un mode de garde totalement adapté

à leurs besoins. Mamhique met à la disposition des parents un assistant maternel dédié qui s'occupe de leurs enfants en complément des solutions proposées à des horaires « classiques ». L'assistant maternel pourra, par exemple, aller chercher un enfant à la crèche, un autre à la sortie de l'école et les accueillir chez lui jusqu'à la fin de service du ou des parents. Idem pour un intervenant au domicile familial qui relatera les parents tôt le matin ou après les horaires habituels de crèche et d'école. D'autres établissements VYV³ proposent des solutions alternatives. C'est le cas par exemple de Clair de Lune à Angers (VYV³ Pays de la Loire) qui propose un accueil 24h/24h sans interruption du lundi 6h30 au vendredi 21h45, ou d'Atome (Mutualité Française Bourguignonne-SSAM) qui propose aux familles, dans le cadre d'un projet de réinsertion professionnelle ou de maintien dans l'emploi, un service de garde à domicile en horaires atypiques et d'urgence à moindre coût.

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.

Chaque offre de RMA fait l'objet d'une fiche projet en cinq étapes, puis sont validées à travers le comité de l'offre. Cette étape de validation comprend des consultations avec de nombreuses parties prenantes (collaborateurs de RMA, bénéficiaires finaux, partenaires clients et prestataires), en cohérence avec la démarche RSE de l'entreprise et sa certification ISO 9001.

Des solutions d'assistance en multi prestations sont proposées aux partenaires clients pour permettre de répondre à de plus nombreux besoins. Ces solutions permettent également de trouver des prestations de remplacement en cas de difficulté à trouver des solutions d'aide à domicile, du fait de la pénurie chronique de personnel dans ce milieu. La plateforme Mon@ssistance, lancée en avril 2021, permet également de simplifier l'accès aux services d'assistance de RMA. Elle intègre notamment un fonctionnement avec l'aide d'un traducteur pour les personnes sourdes-muettes.

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 techniques 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. 9

Relation adhérents, clients, sociétaires

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.

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

Protection des consommateurs

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

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	RMA
2020	0,04 %	0,57 %	0,99 %	0 %
2021	0,04 %	0,34 %	0,85 %	0 %

Focus MUTEX

	2020	2021
Nombre de saisines en médiation au cours de l'année	21	42
Nombre total de réclamations au cours de l'année	2 878	Non disponible
Ratio nombre de saisines en médiation sur le total des réclamations	0,73 %	Non disponible

Au sein d'Harmonie Mutuelle, de MGEN ou de la MNT, le ratio nombre de saisines en médiation sur le total des réclamations se maintient ou enregistre une baisse. Ce taux a pu être impacté de manière significative par deux tendances :

- une simplification des démarches de réclamation mise en place à partir de 2020,
- le recours au médiateur avant de définir les saisines recevables.

Pour MUTEX, le nombre total de réclamations n'était pas disponible au moment de la rédaction de la DPEF. On peut toutefois noter une hausse du nombre de saisine entre 2020 et 2021. Pour une partie des assurés, la situation économique dégradée a poussé à moins accepter certains retards de gestion et à avoir un recours plus systématique à la médiation.

Aucune saisie en médiation n'a été intentée sur les deux dernières années pour RMA, ce qui explique le taux de 0 %.

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 %	89 %	Non comparable
2021	89 %	84 %	81 %

Le taux de satisfaction des adhérents finaux progresse de trois points pour revenir à son niveau de 2021. Le taux de satisfaction entreprises enregistre une baisse de trois points. Les données 2020 ont fait l'objet d'un retraitement. En effet, l'indicateur intégrait précédemment les entreprises comprises entre 10 et 19 salariés. Cette catégorie d'entreprises fait maintenant partie de l'indicateur « taux de satisfaction entrepreneurs ».

MGEN

	Satisfaction globale	Image	NPS
2019	89 %	90 %	- 9
2020	89 %	90 %	- 11
2021	91 %	92 %	- 7

L'ensemble des indicateurs sont en amélioration en 2021. Depuis 2019, le Groupe MGEN mène deux fois par an (mars/avril et octobre/novembre) une enquête de satisfaction à froid par téléphone sur un échantillon de 1 500 adhérents représentatif du portefeuille.

MNT

	Taux de satisfaction global à froid des adhérents en santé (niveau excellent)	Qualité de service	Qualité de la réponse apportée
2019	76 %	72,5 %	Non évaluée
2020	78 %	77 %	Non évaluée
2021	78 %	82 %	87 %

Les indicateurs de satisfaction de la MNT sont stables ou enregistrent une hausse. La MNT a mis en place un indicateur permettant de suivre la qualité de la réponse apportée. Cet indicateur correspond à la moyenne modérée des notes suite à des enquêtes post-contact, où 10 est la meilleure note. Au global, la note obtenue en 2021 est de 8,7/10.

MUTEX

	Taux de satisfaction clients
2019	55 %
2020	62 %
2021	64 %

Depuis trois ans, le taux de satisfaction client progresse au sein de MUTEX. Une enquête annuelle est réalisée par un prestataire externe. Il interroge par téléphone les encadrants commerciaux et gestionnaires des principales mutuelles distributrices de MUTEX. Le taux de 64 % correspond à la moyenne des taux de satisfaction des encadrants commerciaux (51 %) et gestionnaires (77 %).

RMA

	Taux de satisfaction des bénéficiaires de l'assistance concernant le contact avec la plateforme de service RMA (centre d'appels)	Taux de satisfaction des bénéficiaires de l'assistance concernant la prestation délivrée dans le cadre de ses garanties d'assistance
2020	95 %	95,6 %
2021	95,3 %	88,9 %

Les taux de satisfaction des bénéficiaires conservent des taux élevés entre 2020 et 2021 même si on note une baisse de la satisfaction concernant la prestation délivrée dans le cadre des garanties d'assistance. La méthodologie suivie par RMA a toutefois évolué entre 2020 et 2021, limitant la comparabilité des données. En effet, en 2020 les questionnaires qualité étaient envoyés en même temps que la demande de justificatifs alors qu'en 2021, les questionnaires étaient adressés :

- juste après l'appel pour la satisfaction concernant le contact la plateforme de service (enquête à chaud),
- par sms ou e-mail.

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. Les règles applicables en matière de délivrance des informations pré-contractuelles et contractuelles sont définies dans des procédures opérationnelles, des supports de formation et intégrées pour partie au sein des outils utilisés par les opérationnels.

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 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. Le futur adhérent se voit ainsi remettre un document d'information standardisé sur les offres proposées (fiche IPID).

Sur les activités assurantielles, l'ensemble des offres et des outils d'informations 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 de santé MGEN 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. Les pages Internet de chaque établissement disposent de toutes les informations utiles, intègrent les principales actualités des établissements ou encore des liens vers les réseaux sociaux... Les livrets d'accueil rappellent 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 conseil de la vie sociale (CVS) ou commissions des usagers (CDU).

Un comité de suivi des offres se réunit deux fois par an pour faire évoluer les offres (cf. Adéquation des produits et services aux évolutions des enjeux sociétaux et de changement climatique).

Sur ses différentes 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 et s'assure que ces offres produits répondent aux obligations législatives et réglementaires qui les régissent, en se basant sur l'accompagnement des équipes conformité. Celles-ci mènent tout au long de l'année une revue de la conformité des informations clients, des scripts d'appels sortants, des parcours de vente mais sont également amenées à effectuer une revue des procédures « réclamations ». Des analyses d'impact sont régulièrement réalisées et communiquées aux métiers en fonction des évolutions législatives et réglementaires.

La mutuelle assure le respect des obligations de formation de ses commerciaux, notamment au regard de la directive sur la distribution d'assurance (DDA). Les supports de formation utilisés dans ce cadre sont systématiquement revus par la conformité. Des méthodologies ont été également réalisées pour faciliter le travail des métiers lors de la conception d'IPID⁽¹⁾ ou de trame de démarchage téléphonique, permettant aux métiers de vérifier la conformité de leurs trames d'appel téléphonique au regard des différentes réglementations.

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.

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.

MUTEX

En cohérence avec l'exigence réglementaire de la directive sur la distribution d'assurance (DDA), MUTEX a fait évoluer les différents processus d'élaboration et de distribution de ses offres. Elle travaille 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.

L'accueil client est assuré au sein du service contact MUTEX (SCM) qui prend en charge les appels et mails des souscripteurs, assurés et bénéficiaires de prestations et oriente si nécessaire l'appel vers le centre de gestion du délégataire.

En relation étroite avec le SCM, 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).

Les contestations médicales sont traitées dans le respect du secret médical et font l'objet d'un circuit spécifique.

Par ailleurs, MUTEX a mis en place un dispositif dédié au traitement des réclamations, en conformité avec la recommandation de l'autorité de contrôle, et encadré par la charte qualité MUTEX.

Ce dispositif 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. À 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. À 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.

(1) Insurance Product Information Document, il s'agit d'un document qui doit être remis au client avant la conclusion du contrat.

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. Une information sur le dispositif des réclamations et un formulaire de contact sont accessibles à partir du site MUTEX.fr. (les contestations médicales doivent être adressées au médecin conseil de l'entreprise et ne sont pas concernées par ce service).

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. Les chargés d'assistance sont formés au cours d'une formation initiale de six semaines à la transmission des informations aux bénéficiaires d'assistance. Une notice d'information concernant les garanties d'assistance est transmise par le souscripteur à l'adhérent et par RMA sur simple demande.

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 directive de distribution des assurances (DDA), particulièrement l'offre d'assistance. RMA assure la conformité à cette réglementation, l'ayant intégré, dans sa politique de gouvernance de l'offre, afin que celle-ci soit « DDA by design » et faire de cette réglementation une opportunité de différenciation commerciale. ●

Qualité de service

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle veut placer l'écoute de ses clients au cœur de sa démarche qualité, améliorer ses process et la satisfaction des clients en répondant mieux à leurs besoins et attentes.

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. En 2021, des webinaires sur la culture réclamation ont été organisés auprès des managers. Une vidéo synthétique de ces différents événements est disponible en replay pour chaque collaborateur. Un e-learning dédié est également en cours de révision pour mieux intégrer cette nouvelle approche face aux réclamations.

En 2020, un observatoire des adhérents a été créé. Cette instance est composée d'élus d'Harmonie Mutuelle et permet à la direction développement et accompagnement de partager les indicateurs et mesures de satisfaction et les projets visant à l'améliorer. Les principaux courriers ou communications en direction de nos adhérents sont soumis à cette commission.

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.

Par ailleurs, une partie des activités d'Harmonie Mutuelle est certifiée 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 assurantielles à travers plusieurs dispositifs (baromètre annuel de satisfaction réalisé en début et en fin d'année, enquêtes systématiques post-contact, 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 une certification AFNOR. MGEN est la première mutuelle santé certifiée « Engagement de service » sur toute son activité sur la base d'un référentiel de neuf engagements de service assurance maladie, complémentaire santé et prévoyance. En 2021, ses engagements ont été revus afin de proposer à ses assurés/adhérents des délais de traitement plus ambitieux.

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 de Sécurité sociale (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 sa qualité de gestion du régime obligatoire (RO), MGEN est auditée chaque année par la CNAM sur la base de son propre référentiel appelé plan de maîtrise socle (PMS). Depuis maintenant plusieurs années, ➔

la note moyenne obtenue à ces audits est supérieure à 92 sur 100 avec un résultat s'élevant à plus de 95 % pour 2021.

La qualité de service des établissements de santé MGEN 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 (Haute autorité de santé), responsable hôtelier.

Cette direction est en charge du suivi des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) 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.

Comme pour ces centres de service, le Groupe MGEN a initié une démarche de labellisation des engagements de service pour ses établissements de santé : renforcer la démocratie sanitaire, agir ensemble contre la douleur, offrir un accueil personnalisé, garantir la fluidité des parcours de soins et de vie, et assurer la sécurité des soins. En 2021, deux établissements (le centre médical et dentaire de Lyon et l'établissement de soins de suite et de réadaptation d'Evian) ont été labellisés par AFNOR Certification sur la base du référentiel MGEN Engagements de services sur les sujets de la démocratie pour l'un et de la prise en charge de la douleur pour l'autre.

La démarche se poursuit sur 2022 auprès de l'ensemble des autres établissements. Par ailleurs, deux établissements de soins de suite et de réadaptation (Arbizon et Trois Epis) ont été certifiés par la Haute autorité de santé.

Dans un contexte sanitaire toujours difficile, la mobilisation des équipes de la DSI a permis un maintien de la qualité de service tout au long de l'année. En 2021, les indicateurs de qualité de service (délais de traitement, nombre d'appels pris...) des activités assurantielles se sont améliorés. Par ailleurs, le personnel des établissements et des centres médicaux et dentaires a continué de communiquer largement auprès des usagers et de leurs familles pour maintenir les prises en charge et la qualité de service. Les équipes ont revu 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 largement participé au maintien de l'accès aux soins 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 et de différents indicateurs. 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 de leurs employeurs. Ces objectifs portent principalement sur :

- la réduction du temps d'attente pour les saisines téléphoniques (taux de décroché de 85 %),
- la satisfaction client (note moyenne de 8,5), l'amélioration des délais de traitement, aussi bien pour les formulaires de contact (e-mail) en y répondant en moins de 72h, pour le traitement des lettres avec accusés de réception sous 10 jours, pour celui des réclamations sous deux mois...
- 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 (lendemain 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.

En 2021, la MNT a entrepris d'intégrer dans ses process une nouvelle approche, la relation client attentionnée (RCA). Elle vise à assurer une interaction régulière envers l'adhérent afin de lui proposer, de manière personnalisée, des services inclus dans son offre et/ou des services additionnels en lien avec la situation et le moment de vie de l'adhérent.

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 services ;
- 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 (RDD).

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.

En 2021, le baromètre de satisfaction des mutuelles fait état d'une progression notable de la satisfaction des délégataires de gestion vis-à-vis de **MUTEX** (+ 8 points par rapport à 2020, établissant le niveau de satisfaction des populations gestionnaires en mutuelles à 77 %).

Entités non obligées

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 de son portefeuille. Le process qualité pour les souscripteurs clients est certifié ISO 9001 et fait l'objet de suivis qualités/conformités internes aussi bien par **RMA** que par le Groupe VYV. 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 managers de proximité. Plusieurs indicateurs qualité de service sont suivis au quotidien, au premier rang desquels le taux de décrochés, qui doit être supérieur à 90 %. Cet indicateur fait partie des objectifs de l'ensemble du personnel de l'entreprise 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 %.

L'intégration d'un nouveau logiciel CRM (customer relationship management) en juin 2021 a engendré une baisse ponctuelle de la qualité de service et ce durant la montée en compétence des chargés d'assistance. Le taux de satisfaction adhérent est remonté à 90 % à partir de fin juillet 2021. ●

Respect du droit des patients

DÉFINITION DU RISQUE

Deux entités du Groupe VYV, VYV³ et MGEN, rassemblent plusieurs entités développant 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 VYV³ et le Groupe 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	
2020	13,8 %
2021	20,7 %

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

MGEN	
2020	69 %
2021	79,3 %

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

MGEN	
2020	77,2 %
2021	74,2 %

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. Malgré un contexte sanitaire toujours difficile en 2021, les établissements ont continué de proposer des points d'information avec les usagers avec une fréquence rapprochée, à innover dans le lien aux usagers et aux 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. La relative amélioration du contexte sanitaire a permis une plus large implication des usagers au-delà des obligations réglementaires. Si la part des actions prévues dans le plan d'action qualité a légèrement diminué en 2021, la nature même des actions prévues et menées peut varier fortement d'un site à un autre, celles-ci pouvant être plus ou moins complexes et engageantes. La pertinence de cet indicateur se pose donc et fera l'objet d'un travail en vue de la DPEF 2022.

ILLUSTRATIONS PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS

MGEN

La direction médicale et qualité des soins du Groupe MGEN veille au 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 par chaque entité. En 2021, dans le cadre des engagements de service, les enquêtes ont été multipliées pour en faire un véritable outil de pilotage de l'amélioration de la qualité de service. ➔

Ainsi, il a été acté de procéder à des enquêtes ciblées telles que :

- enquête de dégustation suite à la mise en œuvre de nouveaux projets de restauration (cf. Egalim...) ;
- enquête sur la prise en charge de la douleur, sur la mise en place d'un dispositif innovant de réalité virtuelle ;
- enquête adaptée aux personnes dyscommunicantes.

En application de nos engagements relatifs à la démocratie en santé, toutes les enquêtes référencées ci-dessus sont présentées et analysées avec les représentants des usagers.

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/à mener pour répondre aux besoins exprimés.

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. L'implication des usagers, à côté des experts métiers, dans l'analyse des événements indésirables des établissements est en cours de déploiement comme c'est le cas au sein de l'Ehpad d'Arès, des SSR de Trois Epis, Evian, ou de l'Institut MGEN de la Verrière afin d'enrichir le retour d'expérience réalisé après chaque événement.

Par ailleurs, le Groupe MGEN s'est lancé avec l'AFNOR dans une démarche de labellisation des « Engagements de service » (cf. chapitre qualité de service).

Entités non obligées

VYV³

En ligne avec la raison d'être de VYV³ « Se mobiliser chaque jour, au cœur des territoires, pour prendre soin de chacun » et en conformité avec les exigences réglementaires en place, les entités membres de VYV³ mettent en œuvre des démarches qualité et des procédures visant à garantir et promouvoir 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...), à organiser la démocratie sanitaire ainsi qu'à assurer la satisfaction de leurs publics. Chaque établissement déploie à son échelle ses propres démarches d'amélioration continue de la qualité au regard de son statut et de son secteur d'activité et bénéficie d'un appui et de la fonction qualité des entités.

Depuis 2020, l'union faîtière VYV³ s'est dotée en plus d'une fonction support qualité. Elle accompagne la promotion de bonnes pratiques de démocratie sanitaire, est garante du respect des droits des patients sur l'ensemble du périmètre VYV³ et coordonne le déploiement d'une démarche qualité avec les directions nationales métiers ainsi qu'une communauté des responsables qualité des différentes entités membres. Cette démarche qualité nationale favorise l'organisation et l'innovation et contribue à développer une offre de soins et de services basée sur une haute qualité relationnelle des équipes avec les clients, usagers, patients et résidents.

En 2021, suite à la finalisation d'un état des lieux des démarches qualité, un « socle commun qualité » a été défini pour toutes les entités membres et celles en cours d'adhésion. Un guide explicatif élaboré la même année clarifie et développe les engagements et responsabilités en matière de qualité découlant de l'adhésion des entités à VYV³. Il présente également les contenus du socle commun, c'est-à-dire l'ensemble des politiques, référentiels, outils, principes d'organisation vers lesquels les entités membres sont amenées à converger.

En 2022, pour homogénéiser les standards et les pratiques au sein des différents métiers et entités de VYV³ et incarner toujours plus la raison d'être de l'union, des travaux de définition d'une politique qualité VYV³ seront initiés. Ils viseront à élaborer une politique qualité nationale partagée pour l'ensemble des entités de l'organisation VYV³, à définir des actions de soutien / renforts aux équipes locales et à mutualiser des moyens de maîtrise de la qualité.

Évaluation et certification

En conformité avec la réglementation, l'ensemble des démarches qualité mises en œuvre dans les établissements sanitaires et médico-sociaux des entités membres de VYV³ 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 la capacité des établissements de santé à s'engager dans une amélioration continue de la qualité, de la sécurité des soins et 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 commun (HAS v2020).

Les établissements sociaux et médico-sociaux ont été soumis jusqu'en 2021 à un double mécanisme d'évaluation interne et externe. En 2022, ce mécanisme sera remplacé par un nouveau dispositif d'évaluation avec notamment un référentiel unique, commun à toutes les structures médico-sociales et faisant l'objet d'évaluations par organismes évaluateurs accrédités par le Cofrac et habilités par la HAS tous les cinq ans. Dans le courant de l'année 2021, VYV³ a été particulièrement active pour partager ses expériences et faire remonter corrections, remarques et propositions de structuration lors de la consultation publique organisée sur ce référentiel. Tout au long de l'année 2022, un projet de déploiement et d'accompagnement pour la maîtrise du nouveau dispositif d'évaluation par l'ensemble des structures sociales et médico-sociales VYV³ visera à développer formations, outils communs et indicateurs de performance qualité.

En complément de ces certifications obligatoires, certaines entités et filières métiers vont rechercher des certifications qualité supplémentaires.

Ainsi, au sein du pôle soins, les unités de chirurgie et de médecine ambulatoire d'Hospi Grand Ouest sont certifiées ISO 9001 depuis plusieurs années, et plusieurs centres de santé dentaire VYV³ sont certifiés Engagement de service – Quali'santé (AFNOR) ou engagés dans le processus.

Au sein du pôle accompagnement, certains établissements et services portent également différentes certifications qualité. Ainsi, plus de 75 % des établissements et services de la Mutualité Française Bourguignonne SSAM sont certifiés, ISO 9001 (pour les établissements du pôle personnes handicapées), NF Service – Services et qualité de vie (dans les Ehpad les services de soins infirmiers à domicile les accueils et habitats pour senior) ou Engagement de service Certi'Crèche (dans les établissements de petite enfance). Toujours au sein du pôle accompagnement de VYV³, plusieurs crèches du réseau « Main dans la main » sont également certifiées Engagement de service – QUALI' Enfance par l'AFNOR ou engagées dans d'autres démarches d'amélioration continue de la qualité.

Cette approche qualité se retrouve également dans les activités du pôle produits et services de VYV³ qui sont, pour nombre d'entre elles, bénéficiaires de certifications. Ainsi, une proportion importante des établissements optiques et audio portent la certification de services QualiOptique et Qualiaudio (accordée par Bureau Veritas). À l'issue d'une enquête en ligne (anonyme et indépendante) réalisée auprès de 20 000 consommateurs, Écouter Voir Audition Mutualiste s'est de nouveau illustré en 2021 comme la meilleure enseigne pour sa qualité de service client de la catégorie « Prothèses auditives ».

Démocratie sanitaire

Dans l'optique de promouvoir la démocratie sanitaire, les établissements VYV³ recueillent régulièrement la satisfaction de leurs usagers et patients, encouragent leur expression via différents canaux et mettent en place différentes instances permettant d'instaurer un dialogue permanent avec eux et ainsi d'assurer leur bonne association aux parcours de soins et au fonctionnement des établissements.

Dans tous 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 pour 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 leurs attentes 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. Les rôles de la CDU ont été renforcés dans le nouveau référentiel HASv2020 pour l'amener progressivement vers une représentation plus importante au sein de toutes les différentes instances de l'établissement, mais aussi pour favoriser son association à l'élaboration des différents plans d'action de la structure en matière de qualité.

Dans les établissements sociaux et médico-sociaux VYV³, majoritairement 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. Année après année, les entités membres de VYV³ s'appliquent à généraliser la présence et le rôle de ces CVS dans chaque type de structure médico-sociale.

Dans certaines entités de VYV³, la promotion de la démocratie sanitaire en établissement passe également par le recours à des dispositifs de médiation. Des médiateurs neutres, désignés et formés, permettent d'assurer un dialogue permanent entre les équipes, les résidents/patients et leurs proches. Ils assurent le bon traitement et la prise en charge des réclamations. En 2022, capitalisant sur les pratiques existantes, les entités membres de VYV³ vont travailler collectivement à la généralisation et à la mutualisation de ces dispositifs de médiation.

Certains établissements vont localement plus loin pour favoriser la démocratie sanitaire et développer le dialogue, l'écoute et les relations avec les patients et leurs familles. En contexte de crise sanitaire, ces pratiques ont été compliquées et plusieurs entités ont été attentives à développer des solutions de remplacement plutôt que d'y renoncer.

Dans certains cas, ce sont les soignants eux-mêmes qui se positionnent comme des contributeurs à la démocratie sanitaire. L'Association Solidarité Soutien Réconfort (ASSR) et l'Association des Soignants du Service d'Oncologie de l'Estuaire (ASSOE), créées et portées par des soignants de la clinique mutualiste de l'Estuaire (Hospi Grand Ouest), visent à améliorer au quotidien la vie et le séjour de leurs patients au travers d'une grande palette d'actions (financement de projets personnels, aide aux patients précaires, décoration des locaux, animations de fêtes...).

Certaines entités membres de VYV³ choisissent de faire également de la démocratie sanitaire un territoire d'innovation. Au sein de VYV³ Pays de la Loire, c'est une application entière, SENS, qui a été développée avec et pour des jeunes patients de l'Institut Montclair (déficients visuels) et du centre Charlotte Blouin (déficients auditifs). Cette application met à leur disposition des informations locales sur la vie quotidienne, la formation, l'emploi, la santé, la culture dans une version accessible et adaptée à leur handicap. L'objectif : les aider à gagner en autonomie en leur permettant de bénéficier d'un « kit de sortie » contenant l'ensemble des ressources dont ils pourraient avoir besoin. L'application SENS a reçu le label « Droits des usagers de la santé », attribué par l'agence régionale de santé (ARS) Pays de la Loire qui distingue les expériences exemplaires, les projets innovants et les bonnes pratiques des acteurs du secteur sanitaire, médico-social et social en direction des patients, des résidents et des usagers. ●



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. L'année 2021 s'est inscrite dans une logique de déploiement de l'accord avec l'objectif de mieux faire connaître les différents dispositifs qui ont été mis en place en 2020.

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. Les travaux se sont poursuivis en 2021 et, après l'étude menée en 2020 sur la filière métier IT (qui réunit plus de 1 000 salariés au sein des entités), ce sont les métiers de la gestion (+ de 6 000 collaborateurs) qui ont été investis en 2021 avec la production d'une cartographie de l'existant et une analyse des facteurs de transformation du métier.

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.

En 2021, l'espace mobilité groupe a été retravaillé afin de proposer plus de contenus au service du projet professionnel du salarié. Outre les offres de postes à pourvoir, il contient désormais toute une série d'informations et d'outils permettant aux collaborateurs de mûrir leur réflexion sur une potentielle mobilité interne : guide, conseils RH en vidéos, témoignages de salariés ayant vécu une mobilité, calendrier des différents événements internes autour de la mobilité, présentation des activités du Groupe VYV dans les régions...

Des moments d'échanges réguliers, les Clap Live, permettent à chaque collaborateur de venir poser des questions en direct et réunissent régulièrement plus d'une centaine de salariés. En 2021, trois Clap Live ont été organisés avec près de 700 participants.

Prévu initialement en 2020, un forum mobilité s'est tenu le 14 octobre à Nantes. Il a été complété par un forum digital dans le Grand Est qui s'est tenu durant une semaine début 2021. Des ateliers collectifs ont été proposés aux salariés pour travailler sur leur projet professionnel, ainsi que l'accès à des stands tenus par chaque entité du groupe présente sur le territoire. Des séances de coaching de 45 minutes autour du projet professionnel étaient également accessibles sur inscription. Ces deux événements mobilité sur les territoires ont réuni en tout plus de 300 participants et un autre forum digital se tiendra tout début 2022 en région Occitanie.

Enfin, les ateliers mobilité, parcours de coaching qui mêlent digital et présentiel sur six à huit semaines, ont permis en 2021 à 70 salariés de bénéficier d'un accompagnement personnalisé sur leur projet professionnel.

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. Parmi les formations proposées aux entités par le groupe, on peut trouver des formations sur la connaissance du groupe, la DDA, la cybersécurité, le RGPD, la lutte contre la corruption, des démarches innovantes (pitch et design thinking). Au total, plus de quinze modules sont mis à disposition de chaque entité. Depuis fin 2021, la formation « Visa handicap » a également été ajoutée à l'Academy, disponible pour les entités pour les soutenir dans leurs plans d'action en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap (cf. ci-après).

La DRH de l'UMG Groupe VYV ainsi que les entités ont travaillé en 2021 sur un concept de plateforme qui regroupe dans un point unique les offres de formation, quel que soit l'émetteur de l'offre de formation, et accessible à chaque collaborateur du groupe. Après une phase de cadrage du besoin menée avec toutes les entités du groupe, il ressort que l'enjeu de cette plateforme commune est de favoriser le plus largement le développement des compétences de chacun, en proposant, à travers une expérience apprenant de qualité, un environnement et aussi une offre de contenus qui lui permettent d'être acteur de son développement de compétences. Une expérimentation sera menée au premier semestre 2022, embarquant cinq entités du groupe, avant une décision de généralisation ou de pérennisation. Cette plateforme commune devra permettre de proposer des apprentissages et des ressources digitales, accessibles à tous, en toutes circonstances.



Le groupe a aussi continué d'accompagner les entités afin qu'elles puissent s'emparer de la démarche des ateliers d'intelligence relationnelle (A.I.R.). 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. Plus de 50 animateurs ont été formés au sein des entités, et plus de 350 personnes, managers le plus souvent, ont pu mettre en œuvre cette démarche qui renforce l'intelligence collective et repose sur des apprentissages expérientiels. Des ateliers ont été spécialement dédiés en 2021 aux acteurs du recrutement de chaque entité.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Effectifs au 31/12/2021

Nombre total de collaborateurs

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA	Total
2020	4 978	9 876	1 124	627	220	16 825
2021	4 950	9 799	1 074	626	222	16 671

Part des femmes parmi les effectifs

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA	Total
2020	76,1 %	74,9 %	72,9 %	60,4 %	81,4 %	74,7 %
2021	75,8 %	74,5 %	72 %	61,5 %	81,1 %	75 %

Part des CDD parmi les effectifs

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA	Total
2020	17,7 %	11,5 %	12,4 %	8,1 %	8,6 %	13,2 %
2021	14,3 %	12,1 %	9,8 %	7,7 %	4,1 %	12,4 %

Nombre d'alternants

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA	Total
2020	245	115	26	27	0	413
2021	275	231	23	30	3	562

Les effectifs restent globalement stables entre 2020 et 2021, sauf pour la MNT qui voit ses effectifs baisser de 4,4 % notamment dans le cadre d'un moindre recours aux CDD. Si les femmes représentent la majorité des effectifs dans toutes les entités, atteignant en moyenne trois collaborateurs sur quatre, la part des femmes est particulièrement importante au sein de RMA où ce taux dépasse quatre collaborateurs sur cinq. Le taux de collaborateurs en CDD dans les effectifs enregistre une baisse parfois notable, notamment au sein d'Harmonie Mutuelle et de la MNT ou de RMA (respectivement de 3,3 points, 2,6 points et 4,5 points). À contrario, il augmente de 0,6 points au sein du Groupe MGEN. Le nombre d'alternants augmente de 36,1 %, notamment avec la hausse importante des alternances au sein de MGEN. La part des alternants dans les effectifs est particulièrement marqué au sein d'Harmonie Mutuelle et, dans une moindre mesure de MUTEX. Toutes les entités enregistrent une hausse du nombre d'alternants sauf au sein de MNT qui enregistre une légère baisse (- 3 alternants).

Indicateurs Attractivité

Part des postes pourvus via la mobilité interne et part des recrutements externes en 2021

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
Mobilité interne	55,8 %	40,8 %	50,7 %	54,7 %	57,6 %
Recrutement externe	44,2 %	59,2 %	49,3 %	45,3 %	42,4 %

Taux de départ volontaire des CDI

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	3,1 %	4,1 %	2 %	5,3 %	3,5 %
2021	5,2 %	5,9 %	4,3 %	4,6 %	8 %

Focus MGEN

	MGEN L2	MGEN L3
2020	2,3 %	6,7 %
2021	3,8 %	8,9 %

Taux de transformation des CDD en CDI

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	9,5 %	2,7 %	3,8 %	13,2 %	25 %
2021	19,9 %	1,7 %	6,8 %	7,6 %	82,4 %

Focus MGEN

	MGEN L2	MGEN L3
2020	9,7 %	1,4 %
2021	4,7 %	1,2 %

Après une année 2020 où le contexte sanitaire a considérablement réduit les départs volontaires, ceux-ci progressent parfois fortement dans un contexte de marché de l'emploi dynamique. Proche des 5 % pour la plupart des entités, ce taux monte à près de 8 % au sein de RMA. Des actions correctives ont d'ores et déjà été lancées notamment sur les emplois de conseillers téléphoniques – chargés d'assistance. Concernant MGEN, on peut voir la différence en fonction du périmètre. Les activités de soin sont plus susceptibles de connaître un taux de départ volontaire plus important.

En fonction des entités, de leur contexte économique et de leur taille, le taux de transformation des CDD en CDI est inégal. Harmonie Mutuelle, MNT et RMA enregistrent un taux de transformation en forte hausse, que ce soit par exemple suite aux transformations de CDD recrutés en 2020 pour répondre à la crise sanitaire et dont le poste a été pérennisé (RMA) ou par une volonté de réduire le recours au CDD (Harmonie Mutuelle). Pour MGEN, le taux de transformation varie fortement en fonction des activités. Les activités de soin, où le nombre de CDD de courte durée est par nature plus élevé, a un niveau de transformation quatre fois inférieur.

Indicateurs gestion des compétences et des talents

Part des salariés présents au 31/12/N et ayant été formés au cours de l'année

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	84,7 %	64,5 %	95,1 %	90,1 %	93,6 %
2021	94,7 %	80,5 %	93,9 %	95,8 %	89,6 %

Nombre total d'heures de formation sur l'année

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA	Total
2020	113 502	141 393	19 276	11 523	1 604	287 289
2021	127 583	179 116	22 975	13 987	3 462	347 123

Nombre total de promotions⁽¹⁾

	Total
2020	113
2021	127

Le taux de formation augmente ou se maintient à des niveaux élevés (+ de 80 %), à l'exception notable de RMA qui enregistre une légère baisse en 2021.

Le taux de formation un peu plus faible du Groupe MGEN s'explique par un taux d'accès à la formation différent entre les métiers impactant le ratio global. En 2021, comme en 2020, les métiers du soin ont enregistré un taux de formation inférieur aux autres métiers, les collaborateurs étant concentrés sur la gestion de la crise sanitaire.

Avec un contexte sanitaire toujours difficile, mais moins contraignant qu'en 2020, le nombre d'heures de formation enregistrent une forte hausse (en moyenne + 20,8 %) pour chacune des entités.

Au global, le nombre de promotions augmente entre 2020 et 2021, hausse essentiellement portée par Harmonie Mutuelle (+ 24 par rapport à 2020). Cet indicateur ne prend en compte qu'une partie des promotions (uniquement passage au statut cadre) afin d'assurer une cohérence entre les différents métiers du groupe.

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 de nouveaux talents, **Harmonie 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. La mutuelle dispose d'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 existe depuis 2020, sous format 100 % digital du fait de la crise sanitaire. 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 ainsi que d'un guide d'accompagnement à la fonction tutorale pour favoriser l'intégration des alternants.

En 2021, la mutuelle a également mis en place un programme de cooptation pour l'ensemble des métiers commerciaux afin de recruter de nouveaux profils.

Ces différents dispositifs seront complétés et/ou revus à la suite des conclusions des travaux actuellement en cours visant à renforcer la marque employeur.

MGEN

Pour développer sa marque employeur, le Groupe **MGEN** s'attache à faire connaître ses politiques RH et ses offres d'emploi au plus grand nombre, notamment grâce au digital.

Le Groupe MGEN s'assure que l'ensemble des offres publiées sur le site Internet du groupe est également relayé sur les réseaux sociaux (LinkedIn notamment) et différents tests pour faire évoluer les pratiques de recrutement ont été engagés (entretiens « vidéo » différés, jobdatings en présentiel, tests d'aptitude réalisés 100 % en ligne). Ces actions sont complétées par des communications tout au long de l'année sur les réseaux sociaux sur la politique RH ainsi que par différentes prises de parole des dirigeants du groupe, notamment pour valoriser la signature de l'accord sur l'égalité professionnelle. Fin 2021, un appel d'offre a également été lancé afin de renforcer la marque employeur.

Un parcours d'intégration en distanciel est également en place et a été renforcé en 2021. Il prévoit notamment toute une série de formations en ligne dont un certain nombre d'entre elles sont obligatoires (par exemple, sur la prévention de la corruption, la protection des données personnelles, la cybersécurité...), des webinaires, un espace spécifique dédié, un guide d'accueil matérialisé... 329 nouveaux collaborateurs ont ainsi suivi ce parcours en 2021. Pour 2022, un temps de rencontre 100 % présentiel devrait être intégré si les conditions sanitaires le permettent. ➔

(1) S'entend par une promotion uniquement le passage de statut non-cadre à un statut cadre. La définition retenue est volontairement restrictive afin d'assurer la fiabilité des informations publiées.

Des partenariats avec des écoles spécialisées (Epita, Telecom Nancy, EPITECH...) existent afin de répondre notamment à ses besoins de profils techniques IT et des plans d'action régulièrement sont menés pour répondre à des problèmes de recrutement sur certains types de postes.

Pour attirer les personnels soignants, la transposition des mesures salariales prévues par le Ségur de la santé a été effective en décembre 2020 sur le périmètre MASS (hors secteur handicap, SSIAD, CESOA). Certains établissements mettent progressivement en place des horaires journaliers de 12 heures plutôt que de 7h ou 7h24. Le volume horaire hebdomadaire restant le même (35h), les salariés volontaires bénéficient ainsi de plus de jours de repos. Ces mesures seront complétées par un plan d'action spécifique pour les métiers de la santé qui sera finalisé courant 2022.

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 numérique notamment sur LinkedIn, via la création des pages carrière MNT sur le site de l'APEC, de Pôle emploi et d'HelloWork ou grâce à une page carrière revisitée en 2021 sur le site mnt.fr. La MNT a par ailleurs recours à la plateforme d'intelligence artificielle Cerebra pour diffuser ses offres.

Différents processus pilotés par la direction des ressources humaines permettent d'accompagner et de fidéliser les salariés de la MNT, notamment dans le cadre de la politique de qualité de vie au travail et de développement des compétences.

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. Par ailleurs, un parcours d'intégration digitalisé visant à harmoniser les pratiques et à mieux intégrer les nouveaux arrivants est en cours d'élaboration. Une première version de ce parcours sera accessible en 2022.

Des entretiens RH sont régulièrement 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...).

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 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 a fait 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. Pour son recrutement, MUTEX fait également appel à la cooptation, 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.

Pour fidéliser les nouveaux arrivants, MUTEX a mis en place des sessions d'intégration qui permettent de rencontrer d'autres collègues. Celles-ci ont été maintenues en visio pendant les périodes de télétravail généralisé ou en présentiel. Elles s'accompagnent de moment de convivialité (petit-déjeuner et déjeuner), d'un point d'échange avec son RH de proximité, de sessions de présentations des différents outils RH... Chaque manager dispose par ailleurs d'une checklist dédiée à l'accueil d'un nouveau collaborateur.

Entités non obligées

VYV³

Avec plus de 30 000 salariés et de nombreux recrutements chaque année, VYV³ est un employeur majeur de l'économie sociale et solidaire sur le territoire national. Les actions d'attractivité des professionnels déployées par la direction des ressources humaines VYV³ visent prioritairement à appuyer les filières métiers confrontées à des difficultés de recrutement de professionnels de santé. En 2021, afin d'accompagner les différents projets et de mener des réflexions sur les professions à fidéliser, une direction des professionnels de santé a été créée.

Comme base de toute sa politique de recrutement et de gestion des compétences, VYV³ élabore pour chacune de ses 17 filières un référentiel des métiers et compétences commun à toutes ses entités couvrant 250 métiers cibles répartis dans 29 filières emploi. Adapté en permanence, ce référentiel a le souci de servir prioritairement l'intérêt des métiers les plus en tensions et a comme objectif de tendre vers une harmonisation des compétences pour certaines fiches métiers. Finalisé en 2021 pour les filières santé visuelle, santé auditive et santé dentaire, le chantier d'écriture est en cours pour les activités sanitaires et médico-sociales (filiale handicap, domicile, personnes âgées, enfance et famille). À ce jour, une cinquantaine de fiches métiers ont été élaborées avec pour objectif de clôturer l'écriture du référentiel complet d'ici fin 2022. Ces travaux ont notamment amené la filière santé auditive à reconnaître le métier de technicien audioprothésiste qui vise à seconder l'audioprothésiste (dans le cadre de la réglementation en vigueur) en assurant par exemple les rendez-vous de contrôle (hors nomenclature). L'officialisation de ce nouveau métier au sein des organisations VYV³ s'accompagne d'un dispositif de formation en cours d'élaboration avec l'enseigne Ecouter Voir.

Les sites de recrutement dédiés des filières santé visuelle, santé auditive et santé dentaire constituent des outils importants pour attirer les professionnels les plus recherchés. Ces points d'entrée uniques portent les différentes marques communes à VYV³ et donnent à voir les perspectives de développement et de mobilité offertes aux professionnels rejoignant un groupe à dimension nationale. En 2021, le site de recrutement de la filière santé dentaire a été refondu afin de capitaliser pleinement sur la nouvelle marque VYV Dentaire. Les sites des filières santé visuelle et auditive ainsi que les processus de recrutement ont été aménagés en collaboration avec Visaudio pour capitaliser encore plus sur la forte notoriété de la marque Ecouter Voir portée par les centres VYV³. En sus, pour continuer à attirer des candidats pour ces filières métiers ainsi que pour les autres, les actions

déjà initiées en matière de communication sur les réseaux sociaux et la présence générale de VYV³ sur les « job-boards » spécialisés ont été encore accentuées.

Certaines entités membres de VYV³ développent aussi de nouveaux moyens de communiquer sur leur recrutement. VYV³ Centre-Val de Loire a lancé depuis la rentrée 2021 une nouvelle campagne originale pour attirer aides-soignants, accompagnants éducatifs et sociaux et infirmiers dans ses SSIAD, Ehpad, et foyers d'accueil médicalisés. Avec un pastiche de bande annonce de film intitulé « Rejoignez notre alliance des superpouvoirs », elle interpelle de manière originale et créative les actuels et futurs aide-soignants ou accompagnants éducatifs et sociaux (AES) qui souhaiteraient rejoindre l'entreprise. De son côté, l'UMT Terres d'Oc a publié en 2021 sur LinkedIn une « mini-série » de quatre épisodes pour mettre en avant un établissement en zone rurale avec ses difficultés de recrutement mais aussi les avantages que les collaborateurs trouvent à y travailler.

Pour répondre aux mêmes difficultés chroniques de recrutement de personnel dans les Ehpad et appuyer les équipes déjà en place, un projet pilote de la direction des ressources humaines VYV³ a été mené avec succès en 2021 sur le territoire de VYV³ Pays de la Loire. À l'origine de ce pilote, une réflexion sur un nouveau modèle organisationnel de 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. En partenariat avec Adecco, partant d'un sourcing de 3 000 personnes, le projet a permis de recruter 16 agents d'accompagnement aux profils parfois éloignés de l'emploi ou venant d'univers professionnels différents du médico-social. Ces personnes recrutées ont été accompagnées dans leur nouvel emploi en suivant un parcours d'intégration spécifique comprenant une formation sur mesure alliant théorie et pratique professionnelle. Sur cette première édition, deux personnes ont choisi de poursuivre leur développement en s'inscrivant en plus dans un parcours de préparation à l'obtention du diplôme d'aide-soignant. Globalement, l'évaluation de ce dispositif pilote a démontré que la présence de ces nouveaux salariés a permis de soutenir réellement les équipes en place et s'est soldé par une diminution significative du recours à l'intérim. Ce dispositif sera enrichi (partenariats avec des associations du monde de l'insertion) puis progressivement déployé vers toutes les entités volontaires en 2022.

D'autres entités de VYV³ déploient en plus de nombreuses actions structurantes visant à favoriser leur attractivité sur les territoires. Presque toutes ont renforcé leurs communications sur leurs métiers (vidéos, forum, LinkedIn....) afin d'attirer les talents. Certaines développent en plus des projets d'amélioration de la qualité de vie au travail (Mutualité Française Vienne, Pavillon de la Mutualité, Harmonie Ambulance, VYV³ Sud-Est), des mécanismes de cooptation et de primes de premier emploi (Pavillon de la Mutualité, UMT Terres d'Oc, VYV³ Ile-de-France), des bourses d'études pour les profils rares (UMT-Terres d'Oc), des actions de promotion de l'alternance/stages/services civiques (VYV³ Pays de la Loire), des parcours de formation et d'intégration complets par des tuteurs internes (Harmonie Ambulance). Au sein de VYV³ Centre Val de Loire, l'enjeu de l'attractivité est abordé de manière globale au travers d'un accord d'entreprise portant sur la valorisation des métiers et carrières des établissements de soins. Un chapitre y est dédié spécifiquement à l'attractivité et la fidélisation. Il prévoit de favoriser l'insertion des jeunes par l'expertise des collaborateurs les plus anciens, la mise

en place d'une prime de cooptation pour les métiers d'aide-soignant et d'accompagnant éducatif et social, ou encore des incitations financières aux salariés à temps partiel qui augmentent temporairement leur durée de travail.

RMA

RMA porte une attention particulière aux conditions de travail et à la formation continue, ce qui a permis à l'entreprise de maintenir un turn-over inférieur à la moyenne des assistants depuis de nombreuses années.

Souhaitant faire de ses collaborateurs ses ambassadeurs auprès des potentiels candidats, RMA a mis en place depuis 2020 une prime de cooptation. Un processus d'intégration harmonisé est également en place depuis 2020, après avoir été coconstruit avec le comité de direction, des groupes de managers et de salariés et la DRH. 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). Par ailleurs, chaque nouveau salarié, indépendamment de son poste au sein de l'entreprise, est amené à rencontrer le comité de direction dans le cadre de son programme d'intégration.

Confrontés à un nombre élevé de ruptures de période d'essai sur les emplois de conseillers téléphoniques – chargés d'assistance, RMA a été amené à modifier le processus de recrutement et le programme de formation initiale. Ces modifications ont permis de réduire considérablement le taux de rupture de période d'essai, celui-ci étant divisé par plus de trois en seulement un an.

Dans le cadre d'un partenariat avec l'école de commerce Audencia, RMA a validé au printemps 2021 une politique d'alternance ambitieuse qui vise à accueillir dès l'année scolaire 2021-2022 cinq étudiants, contre seulement un en 2020. L'objectif est d'arriver progressivement au recrutement annuel de dix alternants ce qui représentera 5 % de l'effectif. Deux partenariats sont également en cours de mise en place avec des collèges vertaviens afin d'accueillir à partir de 2022 des groupes d'élèves en stage de 3^e.

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. Ces principes se traduisent par la mise en œuvre d'une politique de rémunération et de plans d'action axés autour :

- de la formation des managers, notamment dans le cadre des campagnes de revue annuelle des salaires, et de l'information de tous les collaborateurs sur les dispositifs de rémunération ;
- du pilotage de la rémunération et des différents budgets grâce à un outil de gestion des campagnes de revue annuelle des salaires ainsi que par des enquêtes salariales annuelles pour garantir la cohérence des pratiques avec des pratiques de marché ;
- d'un travail de cartographie des différents métiers et fonctions au sein de la mutuelle et la création de fourchettes salariales ;
- différentes mesures afin de promouvoir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.



L'ensemble des collaborateurs bénéficie notamment de dispositifs d'épargne salariale et d'épargne retraite et d'un jour de congé supra-légal.

En 2021, Harmonie Mutuelle a notamment fait évoluer les dispositifs des objectifs commerciaux et les rémunérations variables associées afin que ceux-ci soient alignés avec la stratégie opérationnelle.

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.

Pour assurer l'égalité professionnelle femmes-hommes, le Groupe **MGEN** a mis en place une enveloppe budgétaire dédiée (cf. ci-après).

Une prime exceptionnelle a été versée à plus de 2 000 collaborateurs du groupe, en fonction de leur présence pendant cette période de la crise sanitaire. Par ailleurs tous les salariés des établissements (MASS) qui ont été particulièrement mobilisés au dernier semestre 2020, ont bénéficié d'une prime exceptionnelle.

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.

En 2021, la **MNT** a augmenté le montant de la rémunération minimale annuelle garantie (RMAG) ainsi que sa prime logement et vie chère.

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 PEE et la possibilité de monétiser les jours alimentés sur le CET. 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.

Entités non obligées

VYV³

Les politiques de rémunération au sein de **VYV³** sont définies et portées par les entités membres en cohérence avec les rémunérations du marché et en accord avec les grilles conventionnelles. En effet, pour les métiers du sanitaire et du médico-social, les politiques de rémunérations sont particulièrement encadrées (métiers réglementés, sous financement public, conventions collectives). En 2021, les accords du Ségur de la santé transposés dans les accords de branche ont amené des revalorisations salariales pour certains professionnels des établissements de **VYV³**, tout en excluant d'autres catégories d'emploi s'exerçant au domicile ou dans des établissements pour personnes en situation de handicap. Devant cette inégalité, le Groupe **VYV** a interpellé par courrier le gouvernement et a appuyé les démarches de revendication des fédérations FEHAP et Nexem. Les dispositions Ségur 2 vont finalement pallier certaines iniquités en revalorisant également en 2022 certains métiers des secteurs du handicap et de l'aide à domicile.

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 se sont poursuivies avec les entités pour définir des politiques et cibles de rémunération communes ainsi que des trajectoires de convergence à moyen terme.

Dans certaines entités, pour certains métiers spécifiques ou pour tous les collaborateurs, des éléments de rémunération complémentaires divers sont proposés (rémunérations variables, primes d'intéressement ou sur objectif, prime transport, plans d'épargne et d'intéressement...).

RMA

La politique de rémunération de **RMA**, qui décrit les éléments financiers (salaires et primes) est revue chaque année par le conseil d'administration. Elle est basée sur une égalité de traitement absolue. En 2021 une prime sur objectifs pour tous les salariés a été mise en place par **RMA** et donc inclut dans cette politique.

Ce socle est complété par des avantages financiers (chèque déjeuners, cartes cadeaux...) ainsi que des avantages permettant d'accompagner les salariés à chaque moment de vie (accès libre à un psychologue et travailleur social externe, soutien scolaire, congés spéciaux pour événements familiaux et lors d'hospitalisation de proches...).

Afin d'assurer la cohérence de sa politique de rémunération avec le marché de l'emploi dynamique du bassin nantais, **RMA** prévoit un benchmark de ses rémunérations tenant compte des éléments financiers et non-financiers en 2022.

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, tant au sein de la mutuelle que des entités du groupe. Celle-ci constitue, à travers le taux de mobilité interne des CDI, un indicateur de performance de l'accord d'intérêt triennal courant jusqu'en 2021. La mutuelle participe activement aux différents événements de mobilité organisés par le groupe (semaine de la mobilité, ateliers mobilités...).

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 ;
- d'une plateforme de mise à disposition de contenus de micro-learning en libre-service ;
- de différentes « vidéos métiers » leur permettant de manière simple de découvrir les différents métiers de la mutuelle et leur environnement de travail ;
- de vidéos témoignages de collaborateurs ayant vécu une mobilité.

Pour évaluer la pertinence des mesures mises en place, un questionnaire mobilité avait été envoyé en 2020 à tous les collaborateurs en CDI. Celui-ci a permis d'identifier différents points de progrès malgré des résultats positifs (70 % de répondants satisfaits de l'accompagnement RH au global). La mutuelle a ainsi mis en place en 2021 des RDV Carrières. Ces rendez-vous sont un temps d'échange via Teams de 30 minutes proposés aux collaborateurs pour connaître tous les dispositifs et outils mis en place par Harmonie Mutuelle et le Groupe VYV pour les accompagner dans leur projet de mobilité et répondre en direct à toutes leurs questions. À date, près de 200 personnes y ont participé ou sont inscrites pour y participer. Les RDV Carrières sont animés par les recruteurs d'Harmonie Mutuelle. Face au succès rencontré, de nouvelles dates vont être planifiées sur le premier semestre 2022.

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**. L'un des piliers de cet accord vise à favoriser les mobilités tant en interne qu'au sein du Groupe VYV. Une commission paritaire de suivi a lieu tous les ans afin de faire un point avec les partenaires sociaux sur l'état d'avancement des engagements pris.

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...).

En 2021, le Groupe **MGEN** a généralisé la pratique des entretiens RH, avec une démarche proactive des équipes RH. Ils sont l'occasion pour le conseiller RH et le collaborateur de faire le point sur son parcours professionnel et de réfléchir sur sa trajectoire professionnelle, d'évoquer les souhaits d'évolution/mobilité et d'analyser la faisabilité de son projet.

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. Un guide pratique de la mobilité

Groupe **MGEN** a été diffusé auprès des collaborateurs en mars 2021 pour les accompagner pas à pas, dès l'apparition d'une réflexion sur leur trajectoire professionnelle. Enfin, des fiches pratiques et des guides sont également facilement disponibles afin d'informer chacun sur les différents dispositifs (bilan de compétences, VAE, CPF...). En 2021, deux webinaires ont été organisés pour partager avec les collaborateurs et managers ces différents dispositifs individuels.

MNT

La **MNT** encourage la mobilité interne au sein de Groupe VYV par différents moyens et canaux de communication. Les offres d'emploi publiées sur la plateforme mobilité Groupe VYV sont accessibles facilement, directement à travers la page d'accueil de l'Intranet MNT. Les dispositifs de mobilité font l'objet de communications régulières, notamment grâce à des webinaires de présentations (trois webinaires réalisés en 2021) à l'ensemble des collaborateurs. Localement, les collaborateurs MNT peuvent également participer à des forums mobilités, leur permettant ainsi de connaître d'autres entités ou métiers du Groupe VYV.

Les dispositifs prévus dans le cadre de l'accord GECPP groupe sont également mis en place, que ce soit la signature de conventions mobilités tripartites, la réalisation de périodes d'immersions, la reprise de certains éléments sociaux ou encore l'élargissement au groupe du périmètre de reclassement à la suite d'une déclaration d'inaptitude.

Pour favoriser la mobilité interne à la MNT, des revues RH annuelles 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. Du fait de la crise sanitaire, ces revues RH n'ont pas pu se tenir en 2021 mais reprendront en 2022.

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.

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 et a été réaffirmé dans la promesse employeur ainsi que dans le nouvel accord GEPP qui prendra effet en janvier 2022.

Tous les postes ouverts au recrutement sont diffusés sur le site de mobilité interne « Bouger chez MUTEX » pendant quinze jours avant qu'il soit publié sur le site mobilité du Groupe VYV. La priorité est ainsi mise sur la mobilité interne, qui doit permettre de pourvoir 50 % de ses postes ouverts en 2023. Dans ce cadre, les collaborateurs se sont vu mettre à disposition un kit mobilité dans le cadre d'une bourse à l'emploi lancée fin juin 2021. Il comprend notamment un rappel du processus de recrutement interne, de l'aide à la construction du CV ou pour préparer des entretiens, une présentation de chaque direction et métiers de MUTEX...

Les collaborateurs postulant à une offre en interne 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.

Entités non obligées

VYV³

VYV³, forte de ses 1 700 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. Les entités appliquent les dispositions de l'accord GECPP groupe, ont accès à un espace mobilité commun (L'Espace mobilités CLAP) qu'ils promeuvent auprès de leurs salariés. Cet espace a évolué au cours de l'été 2021 pour proposer une offre plus complète d'accompagnement de l'ensemble des collaborateurs dans l'élaboration de leur projet professionnel (découverte des métiers du groupe, informations sur les dispositifs d'accompagnement existants, offres d'emploi...).

En 2021, VYV³ s'est inscrite dans toutes les actions menées par le Groupe VYV visant à promouvoir la mobilité interne. Les entités VYV³ des régions concernées ont participé aux forums mobilités interne organisés à Nantes en présentiel et à Nancy en distanciel. Ces événements ont visé à donner à voir aux collaborateurs de ces territoires les opportunités de mobilité existantes au sein du groupe. Des ateliers mobilités animés par des coachs professionnels sont aujourd'hui également proposés aux salariés pour les accompagner dans leur réflexion de mobilité.

En matière de mobilité interne, VYV³ a également significativement contribué à l'objectif groupe de recrutement de 80 % des cadres stratégiques et cadres dirigeants par la promotion interne en atteignant pour elle-même ce résultat.

En plus de s'inscrire dans l'accord mobilité groupe et de multiplier les actions de pédagogie sur ce dernier à l'échelle des établissements, certaines entités membres de VYV³ organisent sur leurs territoires des mesures encourageant la mobilité locale (ex. : diffusion ciblée des offres à l'occasion des entretiens managériaux, présentation des dispositifs de formation permis dans le cadre de la mobilité professionnelle...).

RMA

Afin de favoriser la mobilité au sein de l'entreprise, les postes ouverts chez RMA sont dans un premier temps proposés en interne lorsque les compétences du poste le permettent. Vingt-deux changements de postes ont ainsi eu lieu en 2021 en interne. Les offres de poste sont également partagées avec les collaborateurs en absence longue (congé maternité ou arrêt maladie).

Pour développer la mobilité au sein du Groupe VYV, les offres non pourvues en interne sont publiées sur l'espace mobilité du groupe et la politique mobilité est activement promue par l'équipe RH.

En 2021, 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 s'est tenu à Nantes en octobre 2021 et a réuni plus de 120 collaborateurs de différentes entités du groupe. Depuis la mise en place de l'accord de mobilité groupe, RMA a accueilli six collaborateurs d'autres entités.

GESTION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

La stratégie de formation d'Harmonie Mutuelle est pilotée par la direction culture et engagement qui nourrit 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 culture et engagement. Ces réunions permettent de présenter les orientations stratégiques, le plan de formation, et de réaliser un bilan des actions menées tout en assurant un échange sur différents sujets connexes. Les orientations stratégiques en matière de formation de la mutuelle visent :

- l'efficacité commerciale, notamment en renforçant l'excellence relationnelle et la posture conseil ;
- la transformation des métiers pour accompagner les changements de vision, savoir-faire et posture et renforcer l'orientation client et la dimension digitale ;
- la culture managériale pour accompagner l'excellence opérationnelle dans un contexte d'incertitude et pour développer les compétences de leur équipe ;
- la performance et le pilotage pour renforcer l'excellence opérationnelle ;
- l'accompagnement du changement ;
- le renforcement de l'impact social et sociétal en lien avec les engagements sociaux et la politique développement durable de la mutuelle.

Les besoins de développement des compétences sont identifiés tout au long de l'année :

- via les entretiens annuels et les entretiens professionnels,
- via les échanges entre collaborateurs et managers,
- via les échanges entre les DRH et les directions,
- via l'outil Maya dans lequel les collaborateurs et managers peuvent émettre en toute autonomie des souhaits depuis les actions au catalogue.

Pour y répondre, des responsables d'offres coconstruisent des parcours/actions de formation avec des référents métiers et les directions. Ces parcours/actions sont ensuite déployés au niveau local par les coordinateurs/formateurs de DEX et/ou les chargés RH formation DEX ou national.

Un nouveau TMS (Maya) a été mis en place en mai 2021 offrant :

- une meilleure visibilité de l'offre de formation via un catalogue,
- un système de workflow de validation impliquant managers et RH,
- la possibilité de s'inscrire en autonomie à certaines formations ou d'émettre des souhaits de formation.

Le catalogue reprend notamment les offres formation en cohérence avec les transformations des métiers et les orientations stratégiques.

Parmi les principales actions de formation mises en place en 2021, on peut noter le déploiement de nouveaux modules de formations relatifs aux orientations stratégiques de la mutuelle. Au total, Harmonie Mutuelle dispose de 905 actions de formation dans son catalogue.

MGEN

L'accord gestion des emplois et des parcours professionnels (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. Des fiches fonctions sont également mises à jour pour prendre en compte l'évolution des métiers ou en intégrer de nouveaux : vingt-deux fiches fonctions sur les métiers IT et cinq sur les métiers de la mutualité ont ainsi été revues en 2021.

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**.

Une politique volontariste de développement des compétences pour maintenir et développer l'employabilité des collaborateurs est menée chaque année. Ainsi, en 2020, et malgré la crise sanitaire l'investissement formation était de 4,1 % de la masse salariale. Les formats apprenants se sont transformés pour intégrer davantage de distanciel avec formateur, avec une attention toute particulière portée à la qualité pédagogique des apports. En 2021, dix-neuf formats hybrides ont pu avoir lieu : avec une partie en distanciel avec formateur, puis une partie en présentiel. Le Groupe **MGEN** a également construit et déployé des parcours certifiants pour les conseillers du réseau de distribution (34 certifications obtenus en 2021) et pour les techniciens des centres de contact et des centres de gestions (18 certifications en 2021). Les nouvelles promotions 2021/2022 de ces formations comptent respectivement 53 conseillers (avec 150 h de formation) et 36 techniciens, qui bénéficieront de plus de 150 h de formation.

Une attention particulière est portée sur les métiers de manager qui évoluent fortement, et ont un rôle clef à jouer vis-à-vis de leur équipe dans l'accompagnement des transformations. Une démarche globale d'accompagnement est mise en place depuis 2019 : ils disposent d'une plateforme de ressources spécifiques, d'un référentiel de compétences managériales intégrés dans les entretiens annuels, de la possibilité d'être accompagné pour tester de nouveaux formats, de nouvelles pratiques managériales, intégrant davantage de participatif et de collaboratif, et enrichissant les pratiques professionnelles de leurs équipes à travers davantage de délégation et de prise d'initiative. Enfin, des parcours de formation managériaux ont bénéficié à 860 managers en 2020 et à 544 en 2021. Les managers bénéficient également de formation concernant la tenue des entretiens annuels, qui comprennent systématiquement deux objectifs relatifs au développement de compétences, managériales pour les managers et comportementales pour les collaborateurs. En 2020 et 2021, des ateliers de pratiques managériales sur le management à distance et le management hybride ont été également mis en place pour ceux qui en avaient besoin.

Au total, depuis le lancement de cette démarche, plus de 1 100 managers ont été formés au management. En 2021, 723 managers ont bénéficié d'une formation au management.

Dans un contexte de forte évolution des métiers, une analyse d'impact est menée pour chaque grand projet de transformation et un plan d'accompagnement au changement et si nécessaire, de formation est mis en place. En 2021, 12 % des heures de formation ont porté sur l'accompagnement des transformations.

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. Lors de l'entretien annuel d'évaluation, un échange entre le collaborateur et le manager est consacré à la formation. Il permet de revenir sur les formations passées, de les évaluer et de définir les besoins pour l'année à venir.

La démarche « points carrière » permet aux collaborateurs d'identifier et de participer à des démarches groupe (ateliers mobilité, comités mobilité) pour favoriser le développement des compétences. Elle vise particulièrement les femmes seniors de 50 ans et plus n'ayant pas eu d'évolution de carrière depuis cinq ans.

Un effort particulier a été mené en 2021 pour mettre à niveau l'ensemble des collaborateurs pour les formations réglementaires.

Un programme dédié aux managers a été démarré en 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 des membres du comité exécutif de la **MNT** 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 progressivement déployé depuis le premier trimestre 2021. Il s'accompagne également d'une formation entre pairs.

La mutuelle enregistre une augmentation notable de ses actions de formation par rapport à 2020. Ainsi 8 741 départs en formation ont été réalisés sur 2021 par rapport aux 5 745 de 2020 (+ 30 %). 22 975 heures de formation réalisées sur 2021 par rapport aux 19 276 heures de 2020.

1 008 collaborateurs ont réalisé au moins une formation soit 93,9 % des collaborateurs formés au 31 décembre 2021.

MUTEX

La politique de développement des compétences de **MUTEX** est encadrée par un accord GEPP et un avenant n°1, arrivant à échéance le 31 décembre 2021. Un accord GEPP conclu le 15 octobre 2021 les remplacera lors de son entrée en vigueur, le 1^{er} janvier 2022. Il comprend de nombreuses dispositions réparties sur plusieurs axes :

- le référentiel emplois & compétences,
- la formation professionnelle,
- les temps forts RH : évaluation, entretien professionnel et de carrière...
- la mobilité professionnelle.

Le plan de développement des compétences 2021 de **MUTEX** vise à tenir sa promesse employeur (un investissement dans la formation de l'ordre de 4,5 % de la masse salariale par an) et prévoit plus de 1 200 départs en formations et plus de 8 000 heures de formation.

La satisfaction des collaborateurs ayant suivi une formation se maintient à un niveau très élevé : 95 % des stagiaires sont satisfaits ou très satisfaits de la formation suivie et 83 % considèrent que la formation va améliorer leur efficacité opérationnelle. ➔

Par ailleurs, 92 % des managers constatent une amélioration des compétences en lien avec la formation suivie par leurs collaborateurs (évaluation à froid, réalisée trois mois après le départ en stage).

Une partie de ces formations est délivrée par deux organismes internes à MUTEX qui peuvent former les collaborateurs (IMPACT et Formation Gestion). Certaines formations sont par ailleurs animées par des collaborateurs internes experts sur leur domaine ce qui permet de proposer des programmes sur-mesure et adaptés au contexte MUTEX.

MUTEX s'efforce de faire de chaque collaborateur un acteur du développement de ses compétences. De nombreux e-learning sont accessibles en libre-service à tous les collaborateurs à travers plusieurs plateformes de formation. En 2021, MUTEX a ajouté à son catalogue de formation deux nouvelles plateformes : Skilleos et ANNIE (plateforme de formation de newsassurance pro avec des thématiques spécifiques à l'assurance). Un catalogue de formation, accessible à tous, permet aux collaborateurs comme aux managers de mieux cibler les besoins en formation et les programmes associés. Des communications sont régulièrement transmises sur les dispositifs existants (CPF, CEP, VAE...). L'entreprise a abondé de 150€ supplémentaires le compte personnel des formations des salariés. Cet abondement sera reconduit en 2022.

Dans cette logique, MUTEX a mis en place en 2021 un nouveau dispositif de carrière : le PDI (plan de développement individuel). Dans le cadre du PDI, le collaborateur explique ses souhaits d'évolutions, qu'ils portent sur un projet de formation, d'évolution au sein de son emploi (ex. : le développement d'une expertise) ou sur un projet de changement d'emploi. Il y détaille ses motivations. En rapport avec ce projet, il identifie également les compétences nécessaires à la réussite de ce projet et exprime ses besoins de formation et l'accompagnement nécessaire à la réalisation de son projet. Accompagné par son RH de proximité, le collaborateur présente son PDI lors d'un comité carrière (une instance composée de membres de la direction et pilotée par les ressources humaines, qui se tiendra plusieurs fois par an pour échanger sur la carrière des collaborateurs).

Entités non obligées

VYV³

La feuille de route de VYV³ dédiée au développement du capital humain vise à accompagner le développement des compétences et l'évolution professionnelle des salariés. Cette feuille de route, qui traduit la vision et les objectifs de VYV³ en matière de développement des compétences individuelles et collectives, pour aujourd'hui et pour demain, repose sur la structuration d'une politique formation groupe déployée à travers la construction d'un ensemble de dispositifs associés.

En juillet 2021, l'évolution du catalogue de formation lancé en 2019 a donné naissance à un espace formation plus complet « Mon Espace Formation », étoffé de ressources complémentaires dédiées à l'accompagnement pour l'ensemble des dispositifs de développement professionnel. Chaque manager, responsable de formation ou collaborateur peut y trouver les orientations stratégiques de formation, des offres de formation par pôle métiers, des ressources pour s'informer et des actualités autour de l'environnement de la formation. À terme, « Mon Espace Formation » sera accessible à l'ensemble des collaborateurs VYV³, quels que soient leur métier, leur entité employeur, leur fonction.

Dans ce cadre, VYV³ œuvre au quotidien pour proposer des modalités pédagogiques diverses et variées adaptées aux besoins des collaborateurs. La plateforme de formation digital learning Vit@mine 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, dentaire).

En 2021, plus de 2 800 apprenants disposent d'un accès à Vit@mine avec un catalogue de plus de 30 parcours métiers et transverses à disposition. VYV³ propose régulièrement des contenus type « MOOC », podcasts, articles et vidéos utiles à leur développement professionnel.

Pour enrichir son offre, VYV³ a mené en 2021 différentes expérimentations pour déployer une nouvelle modalité pédagogique. L'AFEST (action de formation en situation de travail) utilise l'activité de travail (sur poste) comme support et levier pour développer les compétences. Elle propose un parcours accompagné, évalué et tracé alternant des phases de travail et de réflexion. Plusieurs expérimentations de formations utilisant l'AFEST sont en cours, par exemple chez Harmonie Ambulance (la préparation de l'ambulance avant une garde d'urgence – intégration auxiliaire ambulancier), Mutualité Française Bourguignonne SSAM (l'entretien du linge – intégration aide à domicile), VYV³ Sud-Est (la prévention des troubles musculaires squelettiques – aide-soignant) ou VYV³ Pays de la Loire (la conduite de l'entretien professionnel – primo manager). Ces différentes expérimentations mettent en évidence la valeur ajoutée de cette forme d'apprentissage, que ce soit pour permettre à l'apprenant d'observer par lui-même sa montée en compétences et pour prendre conscience des nouvelles évolutions possibles ou favoriser un apprentissage adapté au plus près des besoins de l'entreprise. Ces formations permettent également d'impulser un ajustement de l'organisation du travail (dialogue collaborateur/manager/accompagnateur AFEST sur ce qu'est le travail « bien » fait) ou encore de favoriser la reconnaissance des experts métiers qui accompagnent les collaborateurs dans leur montée en compétences.

En plus de travailler au développement des compétences métiers, VYV³ 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. À partir d'une charte de huit principes managériaux définie collectivement en 2018 et 2019, VYV³ a construit en 2020 un référentiel de compétences socles commun à tous les managers de VYV³. En 2021, les équipes de VYV³ ont déployé un dispositif d'accompagnement et de développement des managers avec pour point d'entrée le portail « Mon Espace Manager ». Ce portail, ouvert à un groupe pilote de 350 managers, leur offre l'accès à différentes ressources et processus permettant de s'évaluer et de suivre les parcours de formation et d'accompagnement adaptés pour acquérir les compétences socles et les postures nécessaires au bon exercice de leurs fonctions. En complément de cet espace, des parcours d'accompagnement spécifiques ont été proposés comme le parcours de formation des « primo-managers », des groupes de co-développement ainsi que des ateliers de partage de pratiques pour échanger collectivement sur leurs problématiques opérationnelles. Enfin le lancement de la communauté des managers ambassadeurs en

novembre 2021 a pour objectif de contribuer à l'évolution des pratiques managériales au plus près des besoins et des réalités terrains et métiers chez VYV³.

Ces actions nationales s'ajoutent à toutes les actions de développement des compétences organisées par toutes les entités membres de VYV³. Pour certaines (VYV³ Centre Val de Loire, Pavillon de la Mutualité), ces actions s'inscrivent dans un accord de gestion et de développement des compétences ou font l'objet d'une commission dédiée en CSE (VYV³ Pays de la Loire). Les équipes RH des entités mettent en œuvre des plans de développement de compétences/plans de formation afin de répondre aux besoins de formation individuels et collectifs identifiés par les managers lors des entretiens professionnels des collaborateurs. Certaines formations déployées par les entités visent à équiper des populations complètes de salariés avec les connaissances nécessaires pour traiter des enjeux métiers spécifiques. Par exemple, en 2021, VYV³ Sud-Est a mis en œuvre une formation « Nouvelle relation clients suite » pour les collaborateurs de la filière santé visuelle, une formation « qualité et hygiène » pour les métiers de la santé dentaire, ou encore une formation « bien-être » pour une meilleure prise en charge des résidents des établissements de la filière personnes âgées. Autres exemples, Harmonie Médical Service a déployé pour ses livreurs, ses vendeurs et assistants, une formation visant à les aider à « gérer un client difficile ». Dans certains cas, les entités de VYV³ jouent aussi un rôle d'accompagnement pour appuyer les collaborateurs dans leur volonté de développement et les orienter vers des dispositifs publics pour ce faire. Ainsi, la Mutualité Française Normandie a lancé en 2021 un projet financé par la PRO-A visant à développer, via une formation qualifiante, les compétences de quarante aides médico-psychologiques et auxiliaires de vie sociale pour leur permettre de devenir aides-soignants.

RMA

RMA se fixe comme objectif d'assurer au moins une action de formation par an pour chaque collaborateur. Le programme annuel de formation est défini à l'aide des entretiens professionnels qui se tiennent annuellement et qui recensent les types de formation identifiés par le collaborateur et son manager.

L'équipe RH est chargée de la mise en œuvre du plan de développement des compétences et peut s'appuyer sur une équipe de formation interne pour assurer les formations initiales et continues aux chargés d'assistance.

Les collaborateurs de RMA bénéficient depuis 2020 d'une plateforme de formation en ligne, appelé 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.

Le budget 2021 prévoit une dépense équivalente à 3 % de la masse salariale de l'entreprise pour les coûts pédagogiques uniquement et un investissement total de 6 % de la masse salariale, plus de 6 500 heures de formation auxquelles doivent être ajoutées les formations réalisées en interne et estimées à 3 500 heures annuelles. Les principales formations suivies concernent le nouveau logiciel de production (Odyssée), l'accompagnement psychosocial, les formations métier des chargés d'assistance et la bureautique. ➡

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 effet, il pourrait faire l'objet de poursuite voire de sanction en l'absence de non prise en compte des questions de diversité et d'égalité professionnelle en entreprise et verrait son image de marque et sa marque employeur se dégrader.

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

Les entités du Groupe VYV ont adopté depuis plusieurs années leur propre politique et actions en faveur de la prise en compte de la diversité et du handicap (cf. ci-après). Ces démarches ont été complétées en février 2021 par celles de la structure juridique UMG Groupe VYV, qui a adopté son propre accord diversité afin d'en faire un axe majeur de sa politique sociale, de ses orientations stratégiques et de ses engagements en faveur du développement durable. Cet accord vise à promouvoir l'égalité professionnelle, l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation de handicap.

En lien avec la direction RH groupe et la direction données et stratégie numérique groupe, la direction du développement durable a déployé le projet « Travail et handicaps » lancé en septembre 2020. Ce projet comprend deux chantiers « Culture d'inclusion/handicap » et « Accessibilité numérique » dont les groupes de travail étaient composés de collaborateurs représentant la diversité des entités du groupe.

Dans le cadre du premier chantier, un programme de sensibilisation à la question du handicap a été lancé. Il se décline à date par un parcours digital de sensibilisation nommé « Visa handicap », accessible à toutes les entités du groupe et destiné tant aux collaborateurs qu'aux élus. Ce parcours s'inscrit dans une démarche plus large de formation/sensibilisation, intitulée « Pass inclusion ».

Les travaux menés dans le cadre du deuxième chantier ont permis de réaliser un diagnostic de l'accessibilité numérique des sites web des principales entités du groupe. Il a été complété, fin 2021, par l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques sur l'accessibilité numérique ainsi que par des ateliers de sensibilisation et de formation destinés aux responsables digitaux, webmasters et chargés de communication du groupe et des entités. ➡

À l'occasion de la semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap, une conférence digitale a par ailleurs été organisée sur le thème « Pop culture & handicap » pour faire réfléchir sur le handicap de manière originale et décalée.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Indicateurs diversité

Taux d'emploi au sens de la DOETH

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	6,43 %	4,18 %	2,41 %	4,20 %	9,56 %
2021	8,62 %	4,25 %	4,03 %	4,30 %	9,95 %

Part des salariés de plus de 55 ans

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA	Total
2020	11 %	17,4 %	17,5 %	13,9 %	7,3 %	15,2 %
2021	11,4 %	17,3 %	18,2 %	15 %	8,6 %	15,6 %

Part des salariés de moins de 25 ans

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA	Total
2020	7,6 %	4,6 %	3,7 %	4,9 %	1,8 %	5,4 %
2021	7,1 %	5 %	3,3 %	4,2 %	3,2 %	5,5 %

Le taux d'emploi de personnes en situation de handicap évolue fortement entre 2020 et 2021. Cette évolution s'explique en partie par l'intégration croissante des personnes en situation de handicap au sein des entités mais également par une évolution réglementaire. Entre 2020 et 2021, les collaborateurs en situation de handicap de plus de 50 ans ne sont pas comptabilisés comme les autres collaborateurs. Cette modification méthodologique a des conséquences importantes sur les données publiées. Ainsi, pour Harmonie Mutuelle, sans ce système de majoration, le taux d'emploi direct serait de 7 % contre 8,6 %. La pertinence de suivre la méthodologie DOETH fera l'objet d'une évaluation en 2022. Le taux d'emploi varie fortement selon les entités, RMA allant jusqu'à frôler les 10 %.

La part des collaborateurs de plus de 55 ans et de moins de 25 ans varie d'une entité à l'autre sans qu'on puisse noter d'évolution majeure d'une année à l'autre.

Indicateurs égalité professionnelle

Indice égalité professionnelle femme/homme

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	93	92	97	93	89
2021	98	92	92	97	79

Part des femmes parmi les cadres

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	50,1 %	56,2 %	58,2 %	52,3 %	65,3 %
2021	52,3 %	56,5 %	57,4 %	53,4 %	65,5 %

Part des femmes parmi les membres du comité de direction générale et du comex

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	43,5 %	29,4 %	36,4 %	41,7 %	57,1 %
2021	50 %	28,6 %	33,3 %	42,9 %	50 %

Part des femmes présentes au 31/12/N et ayant été formées au cours de l'année

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	87,1 %	64,6 %	96,4 %	90,5 %	100 %
2021	95,1 %	79,9 %	95,2 %	95,1 %	88,9 %

Majoritaires dans les effectifs, les femmes le sont également aux postes de cadres. Au niveau des comités de direction générale et du comex, les hommes sont plutôt majoritaires bien qu'Harmonie Mutuelle et RMA arrivent à une parité parfaite. Les femmes ont un accès général à la formation très proche de celui de l'ensemble des collaborateurs (- de 1 point de différence dans les taux d'accès à la formation) sauf pour MNT où les femmes sont globalement plus formées (1,3 points d'écart par rapport à l'ensemble des collaborateurs).

L'indice de l'égalité professionnelle femmes-hommes dépasse 90 sauf au sein de RMA. Cette note s'explique essentiellement car les femmes ont bénéficié de plus d'augmentations que les hommes en 2021, entraînant un score de seulement 15/35 sur ce critère. Cette différence est notamment liée au système d'avancement basé sur l'ancienneté des salariés et la promotion de douze femmes au 1^{er} janvier 2021, les femmes étant par ailleurs largement majoritaires dans les effectifs. Sur les autres critères, RMA obtient un score de 64 sur 65.

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 d'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 : NQT (Nos Quartiers ont du Talent), FACE (Fondation Agir Contre l'Exclusion), 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. La première année de l'accord a déjà permis de recruter 41 personnes en situation de handicap dont 15 en CDI et d'accueillir 14 stagiaires. Afin de renforcer ses actions de recrutement sur cette population cible, Harmonie Mutuelle a développé son réseau d'acteurs spécifiques de l'emploi, tant à travers des partenariats nationaux (Association Tremplin) que par des

actions locales pour être au plus proche de ses territoires d'implantation (centres de reclassement professionnel, Cap Emploi...). Un partenariat avec l'association « Baisser les barrières » a également été mis en place, permettant d'accompagner des étudiants déficients visuels dans leurs études et leur recherche de stages ;

- le maintien dans l'emploi à travers la mise en place de mesures de prévention et d'aménagement des postes de travail. En 2020, 26 aménagements de postes à l'initiative du salarié, du médecin du travail ou de l'employeur ont été demandées et 100 % des demandes ont été satisfaites. 92 % des demandes concernaient des aménagements matériels. L'axe maintien dans l'emploi se traduit également par la création du dispositif ART « accompagnement à la reprise du travail ». Après le déploiement d'un dispositif pilote sur deux régions à destination des collaborateurs d'Harmonie Mutuelle, le dispositif est désormais déployé à l'ensemble des collaborateurs ainsi que des entreprises clientes d'Harmonie Mutuelle. Ce dispositif est la traduction d'un accompagnement pluridisciplinaire après un arrêt de travail supérieur à 90 jours, quelle que soit la cause de cette absence. Harmonie Mutuelle a également mis en place le dispositif Elio, permettant une accessibilité à l'information et au dialogue pour les collaborateurs déficients auditifs ;
- la communication et la sensibilisation des collaborateurs au handicap et à la politique d'emploi en faveur de l'égalité des chances. Différents leviers de sensibilisation et de formation ont été mis en place afin d'asseoir nos engagements pour l'égalité des chances : formation des recruteurs et des managers aux représentations liées au handicap, principe de non-discrimination (Visa handicap dans la plateforme de formation interne, module diversité), réalisation et diffusion de vidéos témoignages avec les référents diversité des DEX et des retours d'expériences de collaborateurs. À travers sa participation à l'opération Duoday, Harmonie Mutuelle souhaite également influencer les stéréotypes associés au handicap. Ainsi, la constitution de binômes collaborateurs / stagiaires en situation de handicap donne l'occasion d'ouvrir les portes de l'entreprise et de faire découvrir un métier ou un secteur d'activité en rendant les collaborateurs acteurs de nos engagements handicap. 20 binômes ont ainsi été constitués en 2020 et 16 en 2021 ;
- les achats et la sous-traitance auprès du secteur protégé et adapté (ESAT et EA). Sur chacun de ses territoires d'implantation, Harmonie Mutuelle cherche à nouer des partenariats pour des prestations de services ou l'achat de produits. L'entreprise collabore notamment avec la structure Handicall, sur de la prestation de gestion de la relation client à distance. Le déploiement des différents axes de cet accord est renforcé par l'implication forte d'un réseau de référents handicap diversité agissant au plus proche de leurs régions, avec le support d'un pilotage national.

Différentes actions concrètes sont également prévues par le programme « engagés handicap » mis en place en juin 2020. Ce programme, qui vise à faire d'Harmonie Mutuelle la première mutuelle handi-accueillante se décline en cinq chantiers pour 2020/2023.

- Chantier n°1 : faire d'Harmonie Mutuelle une entreprise exemplaire sur la question du handicap.
- Chantier n°2 : améliorer la relation avec nos adhérents individuels et collectifs en situation de handicap pour être utile demain.
- Chantier n°3 : faire évoluer notre offre pour répondre aux besoins des adhérents en situation de handicap ou en situation d'aidants.



- Chantier n°4 : s'engager dans le débat public pour faire progresser les droits des personnes en situation de handicap.
- Chantier n°5 : écouter les personnes en situation de handicap et valoriser leur dimension citoyenne avec une attention particulière envers les jeunes et les enfants.

Depuis 2020, Harmonie Mutuelle s'est engagée aux côtés d'une centaine d'autres grandes entreprises en signant le « Manifeste pour l'inclusion des personnes handicapées ».

Pour assurer la diversité générationnelle au sein de la mutuelle, une importante politique d'accueil de jeunes en alternance a été mise en place. Au 31 décembre 2021, la mutuelle comptait ainsi plus de 360 alternants.

Harmonie Mutuelle s'est soumise à l'évaluation de son action en matière de diversité et d'inclusion. Cette évaluation a été réalisée par Mixity, organisme reconnu par l'Etat (ministère du Travail, ministère de l'Égalité des femmes et des hommes, de l'Inclusion et de l'Égalité des chances). L'indice général d'Harmonie Mutuelle est de 88 % à comparer avec un indice moyen de 79 % pour les entreprises ayant demandé cette même évaluation. L'indice est de 85 % dans le secteur de l'assurance. On peut noter un indice de 94 % en matière d'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 gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) triennal portant sur la période 2018-2021 affirme la richesse pour le groupe que constitue la collaboration entre les générations. Le Groupe MGEN déploie actuellement une politique jeunes ambitieuse, qui prévoit notamment des objectifs chiffrés pour 2021, notamment :

- plus de 200 alternants accueillis (objectif dépassé avec 220 alternants recrutés pour la rentrée 2021) ;
- plus de 1 000 stagiaires écoles accueillis (1 067 stagiaires accueillis au 31/12/2021) ;
- privilégier les moins de 25 ans dans nos recrutements de CDD, à hauteur de 25 % de ces postes.

Des actions qualitatives ont été menées lors de la campagne 2021 de recrutement des alternants : guide de l'alternance, quatre webinaires « café de l'alternance », participation à 11 forums écoles, formation des tuteurs « Accompagner son alternant vers le succès » (95 tuteurs inscrits en octobre 2021), session d'intégration des alternants (quatre sessions pilotes)...

Cette politique fait l'objet de prise de parole des dirigeants du groupe, tant en interne qu'en externe.

Depuis 2008, des accords d'entreprises triennaux 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 DIRECCTE (Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi). Le Groupe MGEN a ainsi signé un accord triennal (2021-2023) en novembre 2020 et prévoit notamment sur cette période :

- 90 recrutements dont 28 % en CDI. À fin décembre 2021, 47 collaborateurs en situation de handicap ont été recrutés ;
- 30 stagiaires en situation de handicap, dont 12 ont déjà été accueillis à fin décembre 2021 ;

- des mesures pour faciliter l'intégration et le maintien dans l'emploi. En complément des dispositifs existants, ce nouvel accord permettra l'accompagnement des salariés en situation de handicap, déclarés inaptes à leur poste de travail, afin de leur faciliter l'accès à une formation de reconversion professionnelle. Il prévoit une journée d'absence rémunérée pour les démarches administratives de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé ou son renouvellement. Enfin, il comprend les dispositifs d'accompagnement social et psychologique, deux journées d'absences rémunérées pour réaliser les soins liés à la problématique de santé du collaborateur, le doublement des aménagements de poste au domicile dans le cadre de la mise en place du télétravail et l'accompagnement du reclassement d'un salarié en situation de handicap confronté à un arrêt maladie de longue durée par la mise en place d'un dispositif interne « Gardons le lien » ;
- communiquer, former et sensibiliser via des animations des formations et des temps forts, notamment autour de la semaine européenne des personnes handicapées ;
- développer le recours au secteur protégé et adapté en créant des partenariats avec des ESAT (Etablissements et services d'aides par le travail) et EA (Entreprise adaptée).

Constitué fin 2019, un réseau de 28 référents handicap déploie les actions et partenariats en local, animé par les collaborateurs de la mission handicap du Groupe MGEN. 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 sur le handicap.

La mission handicap MGEN a par ailleurs impulsé de nombreuses actions sur 2021 :

- pour promouvoir le recrutement, le Groupe MGEN a participé en 2021 à des forums de recrutement dédié au handicap ainsi qu'à l'opération Duoday. Celle-ci 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. 21 collaborateurs MGEN ont participé à cette journée permettant l'accueil de 22 personnes en situation de handicap souhaitant découvrir un métier ;
- 51 collaborateurs ont bénéficié d'un ou plusieurs aménagements de poste et environnement de travail, cinq appareils auditifs ou accessoires auditifs financés et sept bilans professionnels ont été engagés pour assurer le maintien dans l'emploi de collaborateurs ;
- les collaborateurs en situation de handicap ont bénéficié des formations au même titre que les autres collaborateurs avec des aménagements du temps ou des supports de formation si besoin. Ils bénéficient par ailleurs d'un abondement du CPF annuel de 300 €.

MNT

La **MNT** est attentive à promouvoir la diversité dans son processus de recrutement. Elle a dans ce but noué un partenariat avec Mozaïk RH, cabinet spécialisé dans la diversité et le recrutement de personnes éloignées du milieu de l'emploi. Pour éviter tout risque de discrimination, les outils utilisés par les équipes ressources humaines sont fondés sur les compétences.

Une attention particulière est apportée dans la rédaction et la diffusion des offres d'emploi, qui sont basées sur les compétences nécessaires au besoin recherché (formation, expérience, langue, savoir-être en lien direct avec le poste...) et en excluant tout critère discriminatoire (âge, nationalité, sexe, orientation sexuelle, handicap...). Le logiciel de gestion des candidatures ne demande ainsi pas au candidat son genre lors de la création de son dossier de candidature.

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 2022 auprès des managers. En 2020, huit collaborateurs de la RH (service de recrutement et RRH) ont été formés. En 2021, la MNT n'a pas organisé de formations portant sur la non-discrimination car tous les collaborateurs cibles avaient été formés en 2020.

Pour assurer la diversité générationnelle au sein de la MNT, la mutuelle a mené plusieurs réunions avec l'APEC sur le sujet de l'alternance.

Concernant les collaborateurs âgés de 50 ans et plus, ils bénéficient en priorité d'entretiens de carrière et MNT suit particulièrement le taux d'accès à la formation en fonction de l'âge.

Enfin, plusieurs projets RH visant à développer la diversité générationnelle sont à l'étude pour 2022 (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. Les salariés ont la possibilité de contacter les référents handicap sur une boîte mail dédiée pour toutes suggestions ou questions sur le sujet. En 2021, la mutuelle a également :

- mis en place la « brève handicap », une série de mini-articles envoyés tous les deux mois pour partager des informations concrètes et pragmatiques autour du sujet du handicap ;
- organisé des visio-spectacles dans le cadre de la semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap (SEEPH), en proposant aux collaborateurs et aux élus d'assister à des mises en situation sur le handicap invisible en milieu de travail joué par la compagnie trois branches d'Oc. À l'issue de ces représentations, un temps permettait aux acteurs et participants d'échanger et de réagir sur les situations vues ou vécues. En tout, environ 160 salariés et élus ont participé ;
- déployé la formation e-learning du Groupe VYV, désormais à disposition de l'ensemble des salariés ;
- intégré un paragraphe sur le handicap dans le livret d'accueil de la MNT afin de présenter la politique handicap aux nouveaux collaborateurs.

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 2 000 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...). Ce partenariat devrait être reconduit pour la période 2022-2025.

Malgré le contexte sanitaire, l'engagement de MUTEX en faveur de l'alternance s'est maintenu et les embauches ont même été augmentées par rapport à 2020. L'entreprise anime notamment un partenariat avec l'ESILV (Ecole Leonaard de Vinci) pour intégrer des jeunes en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Ce sont 26 alternants (19 contrats d'apprentissage et 7 contrats de professionnalisation) qui ont été recrutés en 2021. Deux sessions d'intégration à distance ont été organisées pour les accueillir et créer un esprit « promo ». Les alternants bénéficient également d'une communauté Teams dédiée.

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 SEEPH (semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap). À travers ses correspondants handicap, MUTEX travaille à la mise en place d'une charte sur le handicap pour 2022.

Entités non obligées

VYV³

VYV³ agit au travers de l'ensemble de ses métiers et activités pour promouvoir la diversité en général et favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap en particulier.

Une filière métier entière et des établissements innovants sont dédiés à la prise en charge et à l'amélioration du quotidien des personnes handicapées. Le centre de rééducation et de réadaptation fonctionnelles de Kerpape (VYV³ Bretagne), co-porteur du projet HIT « Handicap Innovation Territoire » (visant à créer avec des partenaires de son territoire une « Silicon valley du handicap ») en est un bon exemple. En 2021, l'établissement a lancé LifeCompanion, un assistant numérique personnalisable novateur gratuit, destiné aux personnes handicapées. Développé par les ingénieurs avec les professionnels de santé de l'établissement et ses utilisateurs, il les accompagne pour répondre à leurs besoins de communication, en informatique, en éducation ou encore au travail. Cet outil a été récompensé en étant sélectionné lors de l'appel à projets « Structures 3.0 » lancé par l'Agence du numérique en santé (ANS) et la Délégation ministérielle du numérique en santé (DNS).

En plus de faciliter leur quotidien, les entités membres de VYV³ créent dans chaque établissement des emplois directs pour les personnes handicapées. C'est particulièrement le cas dans les 25 établissements d'aide à l'insertion par le travail. VYV³ Ile-de-France, VYV³ Bretagne, la Mutualité Française Bourguignonne SSAM à travers l'entreprise PROMUT, MGEN Action sanitaire et sociale et l'APSA y proposent des prestations de gestion administrative, de restauration, d'impression/communication/édition, d'entretien des espaces verts ou de services aux entreprises et se positionnent dans certains cas comme clients de ces prestations. En 2020 et en 2021, lors de la crise sanitaire, certains de ces établissements, en particulier l'ESAT de Villiers-le-Bel et l'entreprise adaptée Tech'Air (VYV³ Ile-de-France) se sont particulièrement distingués en assurant la production de dispositifs médicaux essentiels.



Dans tous les autres types d'établissements, les entités VYV³ affichent également, parfois au travers d'accords handicap (Mutualité Française Normandie, Mutualité Française Vienne, UMT Terres d'Oc), des ambitions et objectifs en matière de recrutement et de maintien dans l'emploi de personnes handicapées et mettent en œuvre de nombreuses actions visant à faciliter l'inclusion des porteurs de handicap (sensibilisation, campagne d'appui à la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, aménagements de poste, reclassements, congés exceptionnels...).

En 2021, VYV³ s'est pleinement inscrit dans les nouveaux travaux du Groupe VYV sur le handicap. Dans le cadre de l'élaboration du « Pass inclusion », démarche de formation aux enjeux d'inclusion, un « Visa handicap » a été conçu et développé. Ce module vise à sensibiliser, à faire connaître les différentes formes de handicap ainsi que les démarches et aménagements de l'emploi possibles pour faciliter l'intégration des personnes en situation de handicap, renforcer l'équité et favoriser leur accueil sur le lieu de travail. Il porte notamment une attention soutenue à l'enjeu de l'accessibilité numérique. Déployé sur la plateforme de e-learning de l'union (Vit@mine) pour les collaborateurs de VYV³ faitière et de VYV³ IT, il sera proposé aux autres collaborateurs de VYV³ par la suite.

Dans cette même dynamique, les équipes de VYV³ faitière et du GIE VYV³ IT ont également été destinataires en 2021 de deux événements de sensibilisation au handicap sur leur lieu de travail. Le « Printemps du handicap » et la « Semaine européenne du handicap » ont permis de rappeler plusieurs messages fondamentaux et d'encourager les collaborateurs à se sensibiliser toujours plus au handicap.

La promotion de la diversité au sein des équipes de collaborateurs VYV³ passe aussi par des actions (parfois formalisées dans des accords d'entreprise) visant à encourager et favoriser l'intégration et le maintien dans l'emploi de collaborateurs juniors, seniors ou éloignés de l'emploi. En lien avec des partenaires locaux (écoles, Pôle emploi...), les entités membres de VYV³ ont recours à une palette très large de dispositifs existants (stages, alternance, contrats de professionnalisation, dispositif « 1 jeune, 1 solution », service civique, stages d'immersion de découverte...). Certaines ont également recours à des dispositifs plus spécifiques. À titre d'exemple, la filière petite enfance de VYV³ Centre Val de Loire s'est inscrite avec succès depuis plusieurs années dans le dispositif du Parcours emploi compétences (PEC) en partenariat avec Pôle emploi et les missions locales. Ainsi, VYV³ Centre Val de Loire s'engage tous les ans, aux côtés d'acteurs de la réinsertion, à recruter et former des professionnels de la petite enfance. Plus de 70 % des contrats passés via le PEC sont ensuite titularisés en CDI.

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 RH.

Les managers sont encouragés à recruter des personnes venant de milieux divers et l'entreprise diffuse chaque nouvelle offre d'emploi sur Cap Emploi. RMA participe depuis plusieurs années à la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH) et organise des actions de sensibilisation (témoignages et quiz). En 2021, sept personnes en situation de handicap ont été accueillies pour le DuoDay dans les directions d'assistance, d'accompagnement psychosocial, au service informatique ainsi qu'à la direction générale.

Pour répondre aux besoins de ses 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. Des plans d'action personnalisés ont été mis en place en 2021 avec l'aide de la médecine du travail et de Cap Emploi, menant à l'adaptation du contenu d'un poste et l'octroi de jours de repos supplémentaires pour répondre à l'évolution du handicap de deux salariés.

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.

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.

Egalité professionnelle femmes/hommes

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 sur ces sujets depuis 2016. Six domaines d'actions ont été identifiés comme prioritaires et pertinents et inclus dans cet accord d'entreprise :

- la sensibilisation aux stéréotypes de genre,
- la mixité de genre en matière de recrutement et de mobilité interne,
- la mixité de genre en matière de développement des compétences et d'évolution des parcours professionnels,
- l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes,
- l'articulation vie professionnelle / vie privée et la parentalité (cf. ci-dessous),
- la lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes au travail.

Le règlement intérieur de la mutuelle comprend une charte contre les discriminations, le harcèlement et la violence au travail, qui intègre un dispositif d'alerte et une commission de conciliation, regroupant la direction, les référents harcèlement employeur et le CSE (comité social et économique). Cette commission peut être saisie pour instruire chaque situation remontée dans le cadre du dispositif d'alerte et mener une enquête le cas échéant. À l'occasion de la journée contre les violences faites aux femmes, une communication destinée à tous les collaborateurs a été réalisée à propos de la nomination du référent harcèlement sexuel et agissements sexistes. Une vidéo a également été diffusée pour expliquer le rôle, le périmètre d'action des deux référents de l'entreprise : le référent employeur « harcèlement » et le référent CSE « harcèlement sexuel et agissements sexistes ».

Pour assurer l'égalité professionnelle entre femmes et hommes, la mutuelle :

- organise annuellement des chroniques d'équité hommes/femmes pour identifier d'éventuels points de progrès et mener des actions correctives,
- assure un pilotage de l'indice de l'égalité professionnelle,
- attribue des mesures spécifiques pour assurer une égalité de traitement pour toutes les femmes qui ont bénéficié d'une absence liée à la maternité.

MGEN

Pour faire vivre l'égalité professionnelle femme/homme, le Groupe MGEN anime un dialogue sur ce sujet avec les partenaires sociaux. En vue des négociations pour conclure un nouvel accord égalité professionnelle femme/homme, des diagnostics qualitatifs et quantitatifs ont été réalisés par des intervenants externes spécialistes du sujet, fin 2020. Les résultats de ces diagnostics ont fait l'objet d'une présentation auprès des partenaires sociaux en janvier 2021. Au global, les écarts de rémunération hommes/femmes ont été considérés comme faibles. Le Groupe MGEN possède des points forts sur ce sujet (processus de recrutement basé sur la compétence, sentiment global d'équité de traitement...) mais également des points de progrès qui ont permis de nourrir le plan d'action.

En juin 2021, le Groupe MGEN a signé avec l'ensemble des organisations syndicales un accord triennal sur l'égalité professionnelle femmes-hommes. Il comporte des actions concrètes, des indicateurs de mesure et des objectifs de progression dans six domaines en particulier :

- le recrutement,
- les promotions,
- les qualifications professionnelles et la formation professionnelle,
- la rémunération,
- le pilotage de l'égalité professionnelle,
- la communication et la sensibilisation.

Le processus de recrutement du Groupe MGEN, orienté sur l'évaluation des compétences, est une approche favorable à réduire le risque de discrimination, renforcée par la présence commune d'un membre de la DRH en plus du manager recruteur lors des entretiens, et en prenant également appui sur des tests (d'aptitude, de personnalité).

Le Groupe MGEN consacre annuellement une enveloppe de 0,10 % de la masse salariale à la résorption des écarts F/H. En 2021, celle-ci est portée à 0,20 % de la masse salariale. Les travaux menés par le Groupe MGEN pour continuer à réduire

les écarts salariaux ont permis d'identifier 474 collaborateurs, qui ont pu ainsi bénéficier de cette enveloppe.

Enfin, six référents en matière de harcèlement sexuel et agissements sexistes ont été nommés depuis 2019 : cinq au sein des CSE du Groupe MGEN et un référent côté employeur.

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 qui perdurent en 2021, 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 ceux 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).

Concernant l'index égalité femme/homme, la MNT se maintient à un très bon niveau en obtenant une note de 92/100 en 2021.

MUTEX

Dans le cadre de son 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 une politique RH fondée sur l'égalité de traitement.

L'accord prévoit une série de mesures qui visent à assurer des évolutions de carrière identiques (promotions, rémunérations) à tous les collaborateurs, quel que soit leur sexe et/ou leur temps de travail.

L'accord prévoit notamment :

- une différence maximum de 3 % du taux de mobilité entre femmes et hommes,
- une différence maximum de 3 % du taux de promotions entre femmes et hommes,
- un taux d'accès à la formation professionnelle des femmes et des hommes au moins égal à celui de la branche.

MUTEX réalise également une analyse régulière des écarts de rémunérations entre sexes, par classe et par fonctions cibles.

Une procédure de traitement des cas de harcèlement moral, sexuel et agissements sexistes est également en place. Celle-ci est assurée par quatre référents, qui ont tous bénéficiés en 2021 de formations spécifiques pour leur permettre d'assurer pleinement cette fonction.



Entités non obligées

VYV³

Attentives aux enjeux d'égalité professionnelle, toutes les entités de VYV³ mettent en œuvre différentes politiques et actions visant à lutter contre les discriminations et à promouvoir l'égalité femme/homme. Ces actions, parfois formalisées dans des accords passés avec les instances représentatives du personnel, couvrent un champ large d'enjeux. L'accord d'entreprise en matière d'égalité professionnelle et salariale femmes-hommes signé fin 2021 par Harmonie Médical Service illustre bien les axes sur lesquels les entités de VYV³ se mobilisent. Il couvre en effet les questions de recrutement, de formation, de rémunération, de promotion professionnelle, de conditions de travail et d'articulation vie privée/vie personnelle. Les réponses apportées à ces enjeux varient dans les différentes entités de VYV³ et prennent souvent la forme d'actions de formation de la ligne managériale, de mise en place d'une vigilance renforcée lors des recrutements (sensibilisation des recruteurs, entretiens à plusieurs), de procédures internes en cas d'agissement sexiste ou harcèlement sexuel, de mise en place de chartes de la parentalité...

Certains établissements développent également localement des initiatives de promotion de l'égalité professionnelle. C'est le cas de l'ESAT Tech'Air de Villiers-le-Bel (VYV³ Ile-de-France) qui a lancé suite au premier confinement le projet Women's care visant à accompagner les femmes dans les différentes étapes de leur vie et de les soulager face aux difficultés quotidiennes qu'elles peuvent rencontrer et qui peuvent les toucher dans leur vie professionnelle. Un large réseau de partenaires, en cours de constitution, permettra d'apporter des réponses à chacune d'entre elles :

retour progressif en emploi après un congé maternité ou un cancer du sein, adaptation des conditions de travail pendant les périodes de règles (pauses, congés supplémentaires), aide à la parentalité, assistantat en cas de violences conjugales, partenariat avec l'association SOS Nounou pour les aider dans la garde d'enfant...

RMA

RMA a obtenu pour la première fois en 2013 le label égalité professionnelle. Dans le cadre de cette labellisation, l'entreprise fait l'objet d'audits réguliers. À travers la signature avec sa déléguée syndicale d'un accord en matière d'égalité professionnelle en août 2021, l'entreprise a réaffirmé sa volonté de supprimer toute discrimination dans les processus RH (à savoir : recrutement, rémunération, formation et évolution professionnelle).

Majoritairement composée de femmes, RMA s'efforce d'améliorer la mixité au sein des équipes en donnant la priorité aux candidatures d'hommes lors de la sélection sur CV ainsi que lors de la convocation aux entretiens téléphoniques. Chaque recrutement fait l'objet d'un cadrage de rémunération en amont du lancement de l'offre et un guide de bonnes pratiques a été partagé aux managers participants aux recrutements.

Les femmes représentent ainsi les deux tiers de la direction générale en cohérence avec le taux de femmes dans l'effectif global.

Dans le cadre de la lutte contre la discrimination, notamment liée à l'état de santé ou à la parentalité, RMA s'engage à proposer tous les postes ouverts en interne aux salariées en congé maternité et arrêt maladie. ♡

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

Depuis janvier 2021, la DRH du Groupe VYV a lancé des réflexions autour du projet de socle social commun. Son principe est de proposer à chaque collaborateur du groupe, quelle que soit l'entité à laquelle il est rattaché, des garanties communes en matière de :

- frais de santé, à travers la fourniture d'une complémentaire santé de qualité et des services associés,
- bien-être au travail.

De nombreuses équipes opérationnelles de l'UMG (DDCG, direction des services, direction développement durable, direction transformation stratégique...) et des entités (tant côté Livre II que côté Livre III) ont été associées à ces travaux. Au final, plus d'une soixante de contributeurs ont participé à la rédaction d'engagements groupe, qu'il conviendra ensuite de décliner en plan d'action (soit par le groupe lui-même, soit directement dans les maisons).

Dans le cadre de ces travaux, la notion retenue du bien-être au travail est large puisqu'elle porte à la fois sur la diversité et l'inclusion, le handicap, la prévention...

Les sept objectifs retenus sont :

- réduire l'absentéisme, pour une performance durable,
- développer une politique de prévention commune,
- favoriser l'engagement des salariés en améliorant la qualité de vie au travail,
- mettre en place une politique volontariste en matière de diversité & inclusion,
- concevoir et déployer la politique handicap du groupe,
- valoriser le partage d'expérience et de compétences au service du « Travailler ensemble » et du collectif,
- lier des partenariats externes et internes, relais de l'image de marque du Groupe VYV.

Dans le cadre de la conception du nouveau plan stratégique VYV 2025 en fin d'année 2021, le socle social commun a été intégré dans le cadre de l'ambition 18 « Être reconnu en tant qu'employeur de référence ».

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Indicateurs qualité de vie au travail

Part des collaborateurs bénéficiant du télétravail

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	31,9 %	50,9 %	59 %	Non disponible	92,3 %
2021	85,3 %	53,5 %	72,3 %	91,5 %	96,4 %

Focus MGEN

	MGEN L2	MGEN L3
2020	86,5 %	0 %
2021	90,7 %	0 %

Nombre total d'enfants de salariés ayant bénéficié d'un service d'aide aux devoirs

	Total
2020	1 834
2021	1 991

Nombre d'appels ou rendez-vous d'écoute, de soutien ou d'accompagnement psychologique ou social à destination des collaborateurs assurés sur l'année

	Total
2020	254
2021	290

La part du télétravail continue globalement à progresser. Chaque entité le propose et l'organise, que ce soit dans le cadre d'un accord télétravail ou pour répondre à la situation sanitaire. La plupart des entités ont négocié ou vont renégocier un accord télétravail. Toutefois, certains métiers ne permettent pas le télétravail, notamment les métiers du soin. Ceci explique la part des collaborateurs bénéficiant du télétravail plus bas au sein du Groupe MGEN, avec un taux d'adoption très large au sein des activités de mutuelle classique mais de 0 % sur les activités L3. Les métiers d'accueil du public, notamment en agences MGEN, Harmonie Mutuelle et MNT font l'objet d'un télétravail adapté.

RMA, la MNT et Harmonie Mutuelle propose à leurs salariés un service en ligne d'aide aux devoirs qui a bénéficié à près de 2 000 enfants en 2021. MGEN, la MNT, MUTEX et RMA proposent des services d'aide, d'écoute ou d'accompagnement social ou psychologique à leurs salariés. Sur ces quatre structures, ce sont plus de 250 heures d'aide qui ont pu être apportées à plus de 290 collaborateurs.

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 ». Depuis 2021, un réseau de trois référents QVCT (qualité de vie et des conditions de travail) a été mis en place dans chaque direction exécutive (DEX).

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. Ils ont mené à la création d'un parcours de formation à la carte sur la gestion du stress (« parcours prévention du stress ») et d'un réseau de proximité de salariés formés à l'écoute active. Ce parcours permet d'outiller les collaborateurs dans la gestion du stress et des émotions avec une thématique par conférence et par mois. La première session a permis de présenter le parcours pour que chaque collaborateur puisse le personnaliser en fonction de ses propres besoins et de sa situation.

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. La trentaine de membres volontaires du réseau va être formée sur le premier trimestre 2022 et aura pour rôle d'identifier et d'écouter des collaborateurs présentant des signes de mal-être et les orienter, pour qu'ils se fassent aider (accueillir les salariés en souffrance, briser l'isolement, écouter, aider les salariés à prendre du recul, orienter si nécessaire 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 d'un dispositif d'accompagnement psychologique avec le prestataire IAPR.

En 2021, un plan d'action relatif à l'absentéisme a été mis en place. Il prévoit notamment une étude relative à l'ergonomie au poste de travail en lien avec un cabinet spécialisé, la réalisation d'un guide, ainsi que la mise en place d'un dispositif dédié pour maintenir le lien avec chaque collaborateur en arrêt maladie. Lorsqu'un besoin est identifié, les collaborateurs peuvent bénéficier d'un accompagnement spécifique en lien avec la médecine du travail.

En 2021, un baromètre permanent QVT a été mis en place. Il permet d'avoir une vision consolidée de la situation en matière de conditions de travail tous les quatre mois. En plus de proposer sur sites 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 bénéficient 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, vidéos et tutos, réalisés par des spécialistes en sophrologie, préparation mentale ou psychologie cognitive.

MNT

La **MNT** a créé en 2019 un réseau de référents qualité de vie au travail (QVT) dans l'objectif de faciliter le développement de bonnes pratiques et de répondre au mieux aux réalités de terrain. Les neuf 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).

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 permettant aux salariés de poser toute question sur sa situation et de bénéficier, le cas échéant, d'un accompagnement. En 2021, la mutuelle a continué d'appliquer de nombreuses mesures de prévention pour faire face à la crise sanitaire liée à la pandémie du coronavirus (recours au télétravail exceptionnel, élaboration d'un plan de retour sur site progressif, mesures de nettoyage renforcées et de désinfection...).

La MNT propose à ses collaborateurs le dispositif Moodwork. Ce dernier 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...), voire, le cas échéant, à de l'accompagnement par des psychologues. L'outil propose aussi de

participer à des webinaires thématiques ou des moments d'échanges avec des coaches et des psychologues du travail directement par chat ou visio-conférence. Depuis le début de l'année 2021, les horaires d'intervention des psychologues Moodwork ont été étendus. Certains psychologues sont désormais disponibles jusqu'à 21h en semaine et proposent même des créneaux le samedi. Les salariés peuvent contacter et prendre rendez-vous avec les psychologues en fonction de leurs spécialités (ex. : stress, souffrance au travail, problèmes relationnels, anxiété en lien avec la Covid, réorientation professionnelle...). Au 10 septembre 2021, le taux de pénétration de Moodwork a atteint 48 %, correspondant à 533 comptes créés depuis le lancement en juin 2019. Au dernier trimestre 2021, une phase test de séances bien-être a été proposée à l'ensemble des collaborateurs : un programme sport-santé avec ateliers de yoga, méditation, renforcement musculaire... ayant pour but de sensibiliser les collaborateurs aux bienfaits de la pratique d'une activité physique régulière sur la santé mentale.

En 2021, la MNT a mis en place une nouvelle ligne d'écoute et de soutien psychologique à destination des collaborateurs. À la suite de l'initiative du fonds de solidarité de la branche mutualité, l'ensemble des salariés des structures mutualistes peut désormais bénéficier d'une ligne d'écoute et d'accompagnement psychologique commune. Ce service est gratuit et accessible 24h/24 et 7j/7 avec un délai d'attente moyen de seulement 20 secondes.

Pour suivre la qualité de vie au travail, la mutuelle travaille avec les partenaires sociaux afin de déployer le baromètre annuel de bien-être Chorum et de créer un indicateur QVT en complément des indicateurs déjà suivis.

Un groupe de travail sur l'absentéisme a été constitué en 2021 avec un consultant du cabinet Havasu, des experts RH, des managers. L'analyse des données a permis d'établir des indicateurs pertinents à déployer sur 2022 ainsi que des propositions d'action.

MUTEX

MUTEX a mis en place en 2014 une commission qualité de vie au travail constituée de membres de la direction, de la 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.

MUTEX assure une revue annuelle, voire pluriannuelle si nécessaire, du DUERP pour intégrer les différentes évolutions réglementaires et organisationnelles. Il est présenté en réunion d'instance CSSCT.

Différentes actions ont été menées pour sensibiliser les collaborateurs à la bonne posture au poste de travail, notamment par la réalisation d'études ergonomiques ou par l'équipement en sièges ergonomiques des collaborateurs en télétravail. Une conférence sur la relaxation oculaire a été proposée aux collaborateurs le 14 juin 2021.

Une politique de prévention des risques psychosociaux est en cours d'élaboration. La note de cadrage présentée et amendée lors de la CSSCT du 25 mars 2021, prévoit notamment une mise à jour de la procédure de traitement des cas de harcèlement moral, sexuel et agissements sexistes.

Entités non obligées

VYV³

Les différentes entités de VYV³ mènent des actions volontaristes et responsabilisent l'encadrement pour devenir exemplaires en matière de prévention des accidents du travail et des risques professionnels.

Pour les activités des pôles soins et accompagnement de VYV³, la manutention de matériel et de personnes et les contraintes répétées de certains gestes et postures constituent les principaux risques d'accidents au travail et de maladies professionnelles, pouvant se traduire par des chutes ou des troubles musculosquelettiques. Les entités (VYV³ Centre Val de Loire, Harmonie Ambulance, Mutualité Française Vienne, VYV³ Bretagne, VYV³ Pays de la Loire) et leurs établissements veillent donc à mettre en place les formations nécessaires (prévention des risques liés à l'activité physique, premiers secours, utilisation des fauteuils roulants, gestes et postures, manutention et transferts, conduite sécurisée pour les ambulanciers...), l'accompagnement (intervention d'ergonomes) ainsi que les équipements adéquats permettant d'améliorer les conditions de travail et d'assurer la sécurité des collaborateurs (équipements de protection individuels, rails et chariots motorisés pour déplacer les malades, tables de change réglables en hauteur pour les personnels de la petite enfance...).

Afin de limiter les risques psychosociaux qui se sont renforcés avec la crise sanitaire, plusieurs entités (VYV³ faitière/ VYV³ IT, Mutualité Française Bourguignonne SSAM, VYV³ Pays de la Loire, Mutualité Française Centre Val de Loire, Mutualité Française Vienne, Mutualité Française Normandie) réalisent des audits ou des enquêtes auprès des salariés pour identifier les facteurs de risques et les mesures pertinentes à déployer prioritairement. Par exemple, en 2021, au sein de VYV³ faitière et du GIE VYV³ IT, les contraintes sur l'organisation de travail liées à la crise sanitaire ont été étudiées par la direction des ressources humaines grâce à l'administration d'un baromètre social. Des groupes de collaborateurs ont discuté ces résultats et identifié différentes mesures à mettre en œuvre pour favoriser la qualité de vie au travail, en situation de télétravail et lors des retours sur site.

Les réponses aux risques psychosociaux déployées par les entités membres de VYV³ sont multiples et couvrent des actions de formation des managers (gestion des conflits, communication bienveillante...) et des collaborateurs (gestion des clients difficiles, gestion du stress et de l'agressivité), la mise en place de solutions d'écoute et de soutien (la Mutualité Française Normandie et la Mutualité Française Vienne ont mis en place un numéro dédié pour apporter un soutien psychologique aux salariés dans le besoin) ou d'autres actions de qualité de vie au travail visant à soulager le quotidien des équipes (par exemple : séance de coaching sportif, sophrologie, massages assis, salle bien être...). Ainsi, en réponse à l'impact de la crise sanitaire sur les soignants, VYV³ Ile-de-France a mis en place pour chaque salarié de ses ESAT et EA un parcours « Bien dans son corps, bien dans sa tête » visant à apporter au quotidien des solutions globales aux différentes problématiques personnelles et professionnelles de ses collaboratrices et collaborateurs.

En 2021, dans le cadre de la réflexion menée par le Groupe VYV sur un socle social commun, le bien-être au travail a été identifié comme un élément transverse sur lequel toutes les entités du groupe, dont VYV³, devraient poursuivre et renforcer leurs actions dès 2022.

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 afin d'atteindre l'objectif de taux de gravité et de fréquence à 0. La revue des accidents enregistrés en 2019 et 2020 a mené à l'adoption d'actions de prévention. En 2021, seul un accident de travail (sans arrêt) a été à déplorer ainsi qu'un accident de trajet (avec deux jours d'arrêt).

En 2021, RMA a fait l'objet d'un droit d'alerte RPS dans un contexte de développement rapide et de changement au sein des équipes dirigeantes. En collaboration avec le CSE, l'entreprise a mis en place un plan de 38 actions à mettre en œuvre entre juillet 2021 à mai 2022. Une mesure des RPS à travers un baromètre social est prévu en mai 2022 afin de mesurer l'impact des 38 chantiers. Elle sera reconduite chaque année.

Équilibre vie privée vie professionnelle

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

Depuis son premier accord d'entreprise en 2016, Harmonie Mutuelle s'était 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. Un nouvel accord triennal « Egalité professionnelle femmes/hommes » signé en 2020, 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 sur le congé paternité (qui a évolué au 1^{er} 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.

Ces mesures complètent plusieurs actions déjà en place. Pour les collaborateurs ayant de jeunes enfants, des berceaux sont réservés en crèches auprès du réseau VYV³, 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.



Les collaborateurs peuvent bénéficier de tiers-lieux pour le travail à distance comme alternative à leur domicile. La mutuelle travaille dans ce sens avec un réseau d'entreprises dans la région nantaise pour partager des lieux de travail proches du domicile des salariés tout en conservant des temps de présence physique.

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. Chaque collaborateur peut, via cette plateforme, donner des jours de RTT à l'un de ses collègues aidant familial.

MGEN

Le Groupe MGEN a mis en place de nombreuses actions pour favoriser l'équilibre vie privée et vie professionnelle de ses salariés. Celles-ci sont encadrées par une série d'accords signés avec les partenaires sociaux dont :

- un accord relatif au droit à la déconnexion (juin 2020),
- un accord relatif à la politique logement du 24 septembre 2020. L'accord relatif à la qualité de vie au travail et à la prévention santé au sein du Groupe MGEN du 26 juillet 2021 ;
- un accord relatif au télétravail (avril 2020) au sein des entités MGEN Union et MGEN Technologies. Il prévoit la possibilité de travailler à hauteur de 90 jours par an ainsi qu'une indemnité forfaitaire mensuelle.

Ces différents accords identifient les collaborateurs et les managers comme co-responsables de l'organisation du travail, et donc du déploiement du télétravail.

Parmi les actions mises en place par le Groupe MGEN, plusieurs portent sur le respect de l'équilibre vie privée et vie professionnelle de manière générale (accès facilité au temps partiel et au retour au temps plein, réunions de travail ne débutant pas avant 9 h et ne se terminant pas après 18 h, vigilance quant aux temps de formation et de missions extérieures, afin qu'ils ne nécessitent pas de partir ou de rentrer le week-end ou un jour férié...). D'autres mesures visent des moments de vie particuliers et passent notamment par des mesures financières, d'accompagnement ou de sensibilisation.

Le salaire net des collaborateurs est ainsi maintenu à 100 % pendant les 25 premiers jours du congé paternité, à 80 % durant les congés de solidarité familiale. Un fonds de solidarité permet également aux collaborateurs de donner des jours (RTT ou CP) aux aidants.

Diverses actions de sensibilisation sont régulièrement menées, notamment autour du statut d'aidant ou des idées reçues sur la parentalité, particulièrement auprès des managers. Le Groupe MGEN est d'ailleurs signataire de la charte de la parentalité en entreprise.

MNT

Depuis 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 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 en 2019. Celle-ci reste toujours active en 2021.

Afin de prolonger cette expérience d'accompagnement des collaborateurs en 2021, une campagne de promotion de ces services a été mise en œuvre suscitant davantage d'adhésion que l'an passé et permettant ainsi de reconduire l'ensemble des dispositifs.

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 ».

L'accord d'entreprise de 2018 arrivant à échéance fin 2021, MUTEX mène des négociations pour l'adoption d'un nouvel accord pour la période 2022-2025.

Un accord sur l'organisation et le télétravail a été signé en octobre 2021. Il doit prendre effet au 1^{er} janvier 2022 et prévoit deux formules de télétravail : une formule avec un maximum de 90 jours de télétravail et une autre formule avec 135 jours de télétravail.

Entités non obligées

VYV³

Au sein de VYV³ et de ses entités, différents dispositifs sont mis en place afin de faciliter un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

La crise de la Covid-19 a amené toutes les entités, et de nombreux établissements à mettre en place le télétravail pour les salariés dont le métier le permet. Différents accords ont été conclus et des actions déployées afin d'encadrer l'installation de ces pratiques dans la durée et de garantir un bon équilibre vie professionnelle/vie privée ainsi qu'un « droit à la déconnexion ».

Ainsi, par exemple, en 2021, la direction et les représentants du personnel de VYV³ faitière et VYV³ IT ont renégocié l'accord télétravail de 2018 à la lumière de l'expérience imposée par la crise sanitaire pour aboutir à un « accord collectif relatif aux impacts de l'utilisation des outils numériques sur le cadre de travail : télétravail et droit à la déconnexion ». Un guide des bonnes pratiques en matière d'usage des outils numériques et de communication a été élaboré et annexé à l'accord signé afin de sensibiliser les collaborateurs et de les rendre acteurs de ce droit à la déconnexion aux côtés de leurs managers qui en deviennent les garants.

Les entités de VYV³ sont aussi attentives à adapter autant que possible, et dans la limite des impératifs liés au bon fonctionnement des services, leurs organisations aux contraintes personnelles des collaborateurs (par exemple en acceptant des horaires décalés les jours de rentrée scolaire ou de fête, en offrant des temps pour la vaccination ou le don de sang, en proscrivant les réunions hors de certains horaires ou des mercredis et dates de vacances scolaires, en prenant en compte les contraintes personnelles des salariés pour l'organisation des déplacements professionnels...). Certaines entités proposent également directement des solutions de garde d'enfant permettant de concilier plus aisément les contraintes professionnelles et la vie familiale.

RMA

De nombreux dispositifs de flexibilité et de repos existent au sein de **RMA** afin de faciliter la conciliation des temps de vie aux salariés. Des communications régulières sont mises 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 abordé dans le cadre des entretiens mensuels.

RMA est signataire de la charte de la parentalité et propose un congé paternité de 45 jours à ses salariés. L'entreprise assure une flexibilité horaire et organisationnelle pour permettre aux collaborateurs de gérer les urgences familiales ou différents événements (fêtes de fin d'année, rentrée scolaire...).

En 2020, RMA a revu son accord télétravail désormais généralisé. Ainsi, depuis octobre 2020, tout salarié peut accéder au télétravail régulier (2 jours par semaine) ou occasionnel (45 jours par an) dès trois mois de présence. Fin 2021, 160 salariés sur 220 ont signé une convention télétravail (115 ont choisi le télétravail récurrent et 45 le télétravail occasionnel). L'entreprise dispose d'une charte de déconnexion. Cette dernière a été revue dans le cadre du télétravail généralisé avec le CSE et prévoit que les managers abordent spécifiquement ce point lors des entretiens annuels. 9



Rechercher
un impact positif
sur les territoires

Ancrage territorial et empreinte sociétale

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 risque de déconnexion avec la vie économique et sociale de leurs territoires d'opération comme significatif. Ce risque pourrait se matérialiser si le groupe ne développait pas une politique équilibrée d'engagement au niveau local visant à avoir un impact social et économique positif et tenir ainsi la promesse mutualiste.

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

Les différentes entités du Groupe VYV se caractérisent par une présence significative 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 plus de 45 000 collaborateurs, et certains sites (de VYV³ 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 collaborateurs, élus et adhérents des territoires, mais aussi 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 été organisée en 2020 pour rassembler élus, collaborateurs et militants des entités du groupe. Organisées par grandes régions, les rencontres interrégionales visaient à coconstruire des solutions permettant de répondre à différentes problématiques (ex. : comment renforcer la proximité avec les adhérents, constituer un réseau de distribution commun, favoriser l'accès au logement...). Ces travaux s'étaient conclus par un séminaire, le « Festival des engagements », organisé début novembre 2020.

Le déploiement de cette dynamique initiée par les interrégionales, et qui s'est conclu par l'engagement du « davantage faire ensemble dans les territoires » s'est concrétisé par la mise en place du dispositif des « Pépinières ». Les Pépinières ont permis de traduire l'énergie du terrain en projets concrets et accélérer / renforcer l'impact de certaines initiatives (notamment sur le sport santé et la e-santé, le maillage territorial, les situations d'aide et de fragilité, l'habitat santé).

Le VYV Festival, organisé avec l'appui du réseau des ambassadeurs du Groupe VYV, a rassemblé à Dijon en septembre 2021 près de 15 000 festivaliers et marque l'intérêt du groupe pour les territoires au-delà des régions d'implantation des sièges sociaux des entités. Le VYV Festival est dédié à l'engagement social et solidaire, faisant également de cet événement musical un lieu d'expression et de partage de solutions inventives, d'animation en plein air et de sensibilisation à destination de tous les publics.

L'empreinte sociétale du groupe passe également par le développement d'une politique d'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 VYV³, qui travaille en coordination avec la direction des achats groupe.

Avec plus de 700 millions d'euros de volume d'achats annuel, le Groupe VYV est un donneur d'ordres important, tant au niveau national que dans les territoires. Conscient de l'impact positif que peuvent avoir des pratiques d'achats responsables, la direction achats groupe a mené une démarche collaborative avec ses parties prenantes pour définir une politique achats groupe, fixant les grands enjeux et ambitions à poursuivre, et harmoniser les façons de faire et diffuser les bonnes pratiques. La politique achats inclut différents engagements en matière de développement durable, que ce soit sur l'éthique, la conformité et les achats responsables.

L'année 2021 a marqué pour la direction des achats groupe une étape importante avec la première année de mise en place de sa politique achats sur une trajectoire définie sur cinq ans : une formation digitale a été déployée avec pour but de former plus de 1 000 collaborateurs, acteurs du processus achats, à cette politique. Près de 500 personnes ont d'ores et déjà suivi la formation en 2021. Elle est accessible à tous les collaborateurs et est complétée par des sessions de formation en distanciel pour les « relais achats ».

Le Groupe VYV a également continué cette année le déploiement de la charte achats auprès des fournisseurs, initiée en 2020, l'intégration des critères extra-financiers dans tous les appels d'offres et le suivi des tiers afin de piloter la conformité des partenaires.



De nombreux partenariats à portée nationale sont animés au niveau groupe, portant sur des sujets autour de la santé, de l'habitat, du numérique et du développement durable. La direction du développement durable du Groupe VYV anime depuis 2018 un partenariat avec le festival de cinéma « Le Temps Presse » renommé en 2021 « Cinema for Change ». À travers une compétition de court-métrages et de films internationaux, ce festival promeut un cinéma citoyen pour sensibiliser un large public aux 17 objectifs de développement durable. Dans le cadre de ce partenariat, le Groupe VYV a organisé des ciné-débats pour sensibiliser les collaborateurs et les élus du groupe aux thèmes de la politique développement durable. Ces événements ont rassemblé de nombreux participants autour des thématiques telles que l'inclusion, la gestion durable des ressources et la santé au travail en 2021.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Nombre total de réunions inter militantes organisées par un ambassadeur VYV au cours de l'année

	Total
2019	5
2020	15
2021	34

Taux de couverture des départements par des élus

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT
2020	100 %	100 %	99 %
2021	99 %	100 %	99 %

Les travaux des ambassadeurs VYV, qui avaient été limités en 2020 par le contexte sanitaire, se sont poursuivis en 2021, permettant l'organisation en présentiel ou en distanciel de rencontres avec le grand public (interne et/ou externe). Le nombre de réunions inter militantes augmente donc logiquement entre 2020 et 2021. Les réunions inter militantes ont réunis sur l'ensemble du territoire au moins 700 adhérents ou élus de différentes mutuelles.

Les trois principales mutuelles de Groupe VYV restent cependant très largement implantées au sein de tout le territoire national, y compris les territoires ultra-marins.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE



Ancrage territorial

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

L'ancrage local d'**Harmonie Mutuelle** a été significativement renforcé en 2021 par le doublement du nombre de ses régions managériales en passant de six à douze dans le but de se donner la capacité d'agir en lien direct avec les enjeux locaux et d'améliorer son impact sociétal et environnemental. Fortement ancrées dans leurs territoires, elles y consolident le lien singulier noué avec les personnes et les entreprises que protège Harmonie Mutuelle, mais aussi avec les acteurs locaux du monde économique, associatif ou sanitaire. Cœur de son développement, la région est aussi un lieu d'initiatives et d'approches encore plus personnalisées, en bénéficiant notamment d'une meilleure articulation avec l'ensemble des structures locales du Groupe VYV.

Les actifs fonciers, c'est à dire les bâtiments d'Harmonie Mutuelle représentaient fin 2021, 11,7 % des placements et ont un double objectif :

- renforcer la présence des agences pour les adhérents et développer l'employabilité des salariés dans les régions,
- développer un réseau de services de soins et d'accompagnement en louant des locaux aux structures de VYV³.

À travers le fonds Harmonie Mutuelle emplois France, créé en 2019, la 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 a été constitué d'une poche cotée de 140 M€, gérée par une société de gestion, et d'une poche non cotée de 70 M€ visant spécifiquement les PME/ETI françaises. Le déploiement de la poche non cotée de la stratégie Harmonie Mutuelle Emplois France a continué en 2021 (pour environ 20 M€). Harmonie Mutuelle a défini des objectifs en lien avec la poche non cotée pour une couverture de toutes les régions de France. Fin 2021, les entreprises intégrées dans ce fonds avaient créé 18 629 emplois en France. Cela correspond pour le fonds à un taux d'évolution de l'emploi de + 2,8 % (comparé à la moyenne INSEE de - 0,9 % pour 2020).

MGEN

L'ancrage territorial du Groupe **MGEN** s'exprime à travers ses 102 sections départementales sur le territoire français. Cette présence a été renforcée à travers la récente organisation faite 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, 32 espaces mutuels, 9 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 DROM.

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 du Groupe MGEN à l'innovation sociale locale a été créé au début de l'année 2019, notamment grâce à la formation des délégués aux projets d'innovation sociale depuis plusieurs années. Aujourd'hui, huit régions sont engagées dans la démarche. Après un travail de recensement de projets locaux existants, elles accompagnent ou collaborent à la constitution de nouvelles réponses face à des besoins sociaux non satisfaits. Ces collaborations sont non-monétaires, entraînant une qualité relationnelle et partenariale importante avec les acteurs. Malgré la crise sanitaire, la majorité des régions a continué le travail pour soutenir les projets recensés. Par exemple, la région Île-de-France est engagée sur la question des jeunes aidants. Son implantation et sa reconnaissance locale auprès des acteurs de l'Éducation nationale a permis aux sections de déployer une étude du groupe de recherche JAID sur le sujet dans quatre collèges de la région. Cette alliance locale a ensuite permis de développer l'accompagnement de ce public en accueillant un séjour de vacances-répît au Domaine de la Porte Neuve à Riec-sur-Bélon, en partenariat avec l'association Jeunes AiDants Ensemble.

Par ailleurs, la région Limousin-Poitou-Charentes soutient l'installation d'un Pollinarium Sentinelle® porté par la ville de Poitiers dans le cadre du contrat local de santé de la commune. Un Pollinarium® est un outil de prévention des allergènes polliniques, à travers l'installation d'un jardin réunissant les espèces présentes sur le territoire afin de surveiller les émissions de pollens et d'en avertir les patients concernés et les professionnels de santé. Sur ce même territoire, l'établissement SSR de Sainte-Feyre a installé cet outil de prévention à destination des médecins spécialistes et des malades allergiques aux pollens suite à sollicitation du conseil départemental de la Creuse ; ce qui montre que l'action du Groupe MGEN est lisible par les collectivités territoriales sur ce territoire.

Le choix de s'intégrer dans des projets déjà existants, portés par d'autres acteurs, permet de s'ancrer dans des solutions concrètes, au plus près des problématiques locales avec des acteurs compétents. De ce fait, MGEN s'intègre à des réseaux territoriaux ouvrant des espaces d'actions renouvelés à l'échelle locale.

Plus globalement MGEN est engagée sur les territoires dans la dynamique de l'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 94 points de contact en agence, en métropole et dans les zones ultramarines, et ses 8 centres de traitement. Ce maillage territorial permettant ainsi de proposer ses prestations sur l'ensemble du territoire. Ses activités de développement favorisent également l'organisation, en proximité, de permanences au sein des collectivités. Cette répartition contribue au développement et au maintien de l'emploi en région. 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. Les militants bénéficient d'ailleurs de l'accès à la plateforme MNT Mobiliz, pour renseigner et localiser les actions qu'ils mènent sur le territoire et ainsi favoriser la participation à ces actions ou événements.

Depuis 2020, la MNT renforce 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. Parmi les activités du fonds MNT, on peut noter en 2021, quatre projets qui ont été retenus afin d'être accompagnés dans leur mise en œuvre :

- la commune de Flassans-sur-Issole dans le Var souhaite réaménager et transformer son accueil, et encourager en interne un mode de travail plus collaboratif ;
- la ville de Paris, et plus particulièrement sa direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé a pour ambition de réaménager l'accueil des jeunes mineurs afin de rendre leur accompagnement plus serein ;
- la ville de Pessac en Gironde avec son projet de « Maison du citoyen » pour renouveler la légitimité de l'action publique, en soutenant les principes de « proximité » et « concertation » et en concrétisant la posture « Vous êtes au bon endroit, que puis-je faire pour vous ? ». L'accompagnement portera plus particulièrement sur l'accueil téléphonique ;
- la ville de Renac (dans l'Ille-et-Vilaine) qui souhaite transformer la médiathèque en lieu de vie et d'animation du territoire.

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.

MUTEX

Dans le cadre de l'accompagnement des collaborateurs en situation de handicap et notamment de l'aménagement du poste de travail ergonomique, MUTEX travaille 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.

Entités non obligées

VYV³

L'offre de soins et de services portée par tous les établissements de VYV³ et par ses sièges régionaux contribue significativement à l'animation territoriale et au dynamisme économique local (notamment au travers d'emplois non délocalisables). En 2021, VYV³ a renforcé son ancrage territorial avec l'adhésion de deux nouvelles unions territoriales de la Mutualité Française (MF Limousine et MF Normandie). Avec ces adhésions, VYV³ est désormais implantée dans 81 départements et passe ainsi à près de 1 700 établissements et services de soins et d'accompagnement. Dans plusieurs zones géographiques (notamment les villes d'Angers ou de Dijon), VYV³ compte parmi les principaux



employeurs. Partout, 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 VYV³ entretiennent des relations étroites avec les tissus politiques, économiques et sociaux, leurs autorités de tutelles et leurs financeurs et construisent avec eux des projets répondant aux besoins des territoires, en même temps qu'aux nouveaux besoins de santé. En mars 2021, VYV³ et la Caisse des Dépôts ont officiellement créé l'ASSIST (Association innovation, santé et territoires). Cette nouvelle structure a vocation à identifier, soutenir puis accélérer et répliquer le déploiement de dispositifs innovants en faveur de l'accès à la santé dans les territoires. Elle concrétise ainsi un partenariat de plus longue date qui a permis l'accompagnement en 2020 de projets pilotes de télémedecine dans trois Ehpad de la Mutualité Française Bourguignonne-SSAM et d'un service médical de proximité à Cholet (VYV³ Pays de la Loire).

Au-delà de leur contribution à l'emploi et à la vie économique, les établissements VYV³ 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. Ainsi, suite au confinement et aux périodes d'isolement vécues par les aînés, les 18 Ehpad et 12 Vill'âge Bleu de la Mutualité Française Bourguignonne SSAM se sont mobilisés en octobre 2021 avec leurs partenaires du territoire à l'occasion de la Semaine Bleue. Sur le thème « Bien dans son âge, bien dans son territoire », les établissements et services mutualistes dédiés aux personnes âgées ont organisé des animations invitant les personnes âgées et tous les professionnels qui les accompagnent toute l'année à se retrouver, à ouvrir leurs établissements sur l'extérieur et à créer du lien. À cette occasion, de nombreuses initiatives ont été organisées (thés dansants, conférences, spectacles, concerts, sorties et visites, ateliers, lotos, séances photos, médiation animale...).

Les Vergers Bio Mutualistes, projet porté par l'entreprise adaptée PROMUT (Mutualité Française Bourguignonne SSAM), constituent un autre exemple inédit de la contribution des structures VYV³ au développement durable. En 2019, la ville de Quetigny a sélectionné une entreprise suite à un appel d'offres relatif à la création d'un verger bio sur quatre hectares de terres agricoles communales. Les Vergers Bio Mutualistes visent à devenir un lieu de développement en même temps qu'un exemple de mise en place d'une économie circulaire locale. En plus d'assurer la production de fruits, de plantes aromatiques et de tisanes (à partir d'espèces locales), les Vergers Bio deviendront grâce à différents espaces (salon de thé, aire de jeu pour enfants, lieu d'accueil de groupes scolaires et de personnes âgées, boutique...) un point de rencontre pour tous les habitants du territoire. Les aménagements se sont poursuivis tout au long de l'année 2021 pour une ouverture au public début 2022.

RMA

RMA répond aux nombreuses sollicitations pour partager son modèle avec des acteurs locaux (employeurs, réseaux de qualité et d'entreprises) et le monde universitaire (Audencia, université et IAE 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 REV (Réseau des Entreprises Vertaviennes) afin d'échanger avec le tissu économique local.

La politique achat de l'entreprise favorise le recours aux prestataires et fournisseurs locaux. Un document accompagnant les trames de consultation pour les achats fournit des critères RSE à intégrer dans les appels d'offres et dans les cahiers des charges. Le critère de proximité peut en faire partie s'il est pertinent.

RMA échange régulièrement avec la commune, le pôle économique de la Sèvre et Nantes Métropole dans le cadre de son projet immobilier visant à agrandir ses locaux.

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. Au niveau local, les élus sont en charge du suivi des partenariats et de l'animation.

La fondation d'entreprise Harmonie Mutuelle accompagne des projets innovants afin de favoriser l'inclusion sociale des jeunes et plus globalement leur bien-être. Elle procède par appels à projets annuels ainsi que des partenariats nationaux et régionaux, et est dotée d'un budget annuel de 850 000 €. Un comité « Engagement » a récemment été mis en place pour accentuer cette politique d'engagement solidaire.

Exemples de partenariats solidaires :

- « Habitat et Humanisme », à travers le renouvellement de son partenariat, pour apporter des actions bien-être et de formation,
- des partenariats dédiés à l'accompagnement des chefs d'entreprises en difficulté (60 000 rebonds, APESA...). Harmonie Mutuelle a contribué par son soutien à la prolongation de la cellule d'écoute et de soutien psychologique pour les chefs d'entreprise mise en place par le ministère de l'Economie et des Finances dans le cadre de la crise sanitaire ;
- la Fondation de l'Avenir (Prix Alzheimer) ;
- l'aide des jeunes engagés dans leurs projets de reprise d'étude, recherche d'emploi, création d'entreprise avec l'institut de l'engagement ;
- l'assistance des lycéens et étudiants dans des projets à impact avec ENACTUS.

Du bénévolat de compétences est proposé aux collaborateurs et élus d'Harmonie Mutuelle et du mécénat de compétences est proposé aux salariés de 58 ans et plus à raison de 20 jours par an. Ces actions s'inscrivent dans le cadre de partenariats, par exemple avec NQT (Nos quartiers ont du talent) qui permet à des jeunes diplômés issus de quartiers prioritaires d'être parrainés par un salarié.

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.

Conjuguant les valeurs de l'école républicaine et de l'engagement solidaire, MGEN agit au sein de Solidarité Laïque, en France et dans plus de 25 pays dans le monde pour l'accès à l'éducation et à la citoyenneté des populations victimes de catastrophes ou d'exclusion. En 2021, l'un de ses programmes phares se diffuse dans plusieurs pays en Afrique de l'Ouest et du Nord autour de laboratoires d'innovation sociale, espaces interactifs à visée éducative et sociale qui permettent aux jeunes des banlieues des grandes métropoles de bénéficier d'initiatives d'insertion professionnelle et d'éducation à la citoyenneté.

Au sein du Réseau Education et Solidarité, elle œuvre aussi à la mise en lien entre les acteurs de la santé et de l'éducation dans le monde pour le bien être des communautés éducatives et l'extension des systèmes de protection sociale. En 2021, le projet majeur du RES a été la création d'un baromètre international du personnel de l'éducation avec cinq pays partenaires.

Des élus et militants à tous les niveaux s'impliquent dans la mise en œuvre d'actions en France pour défendre les valeurs de l'économie sociale et solidaire et l'engagement des jeunes via l'ESPER. Cette association est engagée dans le champ éducatif pour la promotion des valeurs de la république à l'école et est un acteur qui propose et anime des outils d'éducation à l'ESS.

De même, au sein de la Jeunesse au Plein Air, elle participe à l'accès au départ en vacances des enfants et des jeunes via les séjours collectifs de mineurs ; colonies de vacances, centres de loisirs, camps scouts, séjours adaptés, scolaires. La JPA apporte chaque année une aide financière pour le départ en séjours collectifs au départ de 25 000 enfants grâce à ses partenariats et ses actions de collecte.

Le partenariat avec l'ADOSN permet à MGEN d'agir en milieu scolaire et périscolaire au service du bien-être des élèves autour des sujets de santé, de citoyenneté et solidarité partout en France.

Dans le domaine du développement durable et de l'environnement, le Groupe MGEN a lié de nombreux partenariats comme :

- **Le partenariat avec Agir Ensemble**

Le groupe est également un partenaire important du Label « Agir ensemble » qui fédère des acteurs de territoire volontaires (universités, grandes écoles, Crous, collectivités) pour développer des actions locales en faveur de campus durables dans des villes durables. En 2021, vingt et un territoires sont inscrits dans le dispositif, autour des enjeux d'alimentation, de diminution des déchets, de biodiversité, de mobilité ou d'énergie.

- **Le partenariat Eco-école**

Concernant les établissements scolaires de maternelle, du primaire et du secondaire, MGEN est mécène du programme Eco-école, développé en France par l'association Teragir. Eco-Ecole propose gratuitement une méthodologie, un accompagnement et une possibilité de labellisation aux établissements scolaires qui mettent en œuvre concrètement le développement durable. En 2021, près de 4 180 établissements sont engagés de la maternelle au lycée, 887 établissements sont labellisés et environ 43 000 enseignants impliqués dans les projets.

- **Le partenariat de la Fête de la Nature**

Durant plusieurs jours festifs et instructifs, des centaines de manifestations locales et gratuites sur tout le territoire national sont organisées avec pour objectif de sensibiliser le grand public à la connaissance, la protection et à la préservation de la nature. Partenaire de cet événement depuis sept ans, MGEN et ses militants ont organisé 29 actions sur l'ensemble du territoire ainsi que dans les départements d'outre-mer. Le président

du Groupe MGEN a co-signé une tribune à l'occasion de la journée mondiale de la biodiversité pour « fêter ensemble toutes les formes de vie ». Cet engagement concret pour la biodiversité est en lien avec l'engagement signé sur les investissements responsables sur la dimension de la biodiversité (Finance for Biodiversity Pledge).

- **Le partenariat avec la Fédération des Conservatoires d'Espaces Naturels.**

Initié en 2020, ce partenariat a notamment permis la création de cahiers d'activités natures permettant aux élèves du 1^{er} degré d'être sensibilisés aux enjeux du développement durable.

- **Au travers du partenariat l'Océanopolis de Brest**, MGEN a pu proposer aux scolaires un programme d'ateliers pédagogiques et de journées éducatives spécialement élaboré en fonction de leur niveau, de la maternelle à la terminale en collaboration avec deux conseillères-relais Art et Culture de l'éducation nationale. Ainsi, ce sont plus de 40 000 élèves par an, dont 20 000 élèves en ateliers éducatifs par an et 500 enseignants, qui ont été reçus par l'équipe éducative en formation ou en éductours.

- **Depuis 2017, MGEN apporte son soutien à Cartooning for Peace**, un réseau international de dessinateurs et de dessinatrices de presse engagés, notamment au travers le déploiement d'expositions pédagogiques.

Les actions de solidarités et de mécénats sont portées par des pilotes opérationnels, le pôle partenariat, les militants et les élus MGEN. Toutes ces actions sont valorisées et accompagnées par la direction de la communication du Groupe MGEN. Bénéficient également d'actions de mécénat :

- l'équipe de basket ball féminine « basketland »,
- la fondation des femmes notamment dans le cadre de l'organisation du concours d'éloquence qui vise à dénoncer le sexisme par le verbe et auquel chaque année une candidate ou un candidat MGEN participe.

Par ailleurs, certains salariés et militants s'engagent dans des actions partenariales à titre bénévole. Par exemple, l'organisation des Fitsdays (le triathlon MGEN qui a lieu chaque été dans plus de trente villes) nécessite l'appel à de nombreux militants et salariés. Ces derniers s'impliquent notamment en tenant des stands et des animations durant chaque étape.

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. Au fil des années, la mutuelle a noué des partenariats durables avec :

- des associations d'élus locaux (l'Association des maires ruraux de France, l'Association des petites villes de France, l'Association Villes Moyennes, l'Association France Urbaine, l'Association des communautés de France, l'Union nationale des CCAS) ;
- des associations d'agents territoriaux dites « professionnelles » (Syndicat national des directeurs généraux de collectivités territoriales, Association des administrateurs territoriaux de France, Association des ingénieurs territoriaux de France, Association des techniciens territoriaux de France, Association des cadres de l'action sociale, Association des cadres territoriaux de sécurité, Association nationale des directeurs généraux de communautés de France...) ;



- des entreprises commerciales comme info Pro Digital, organisatrice de « Innova'ter », manifestation qui met en exergue les innovations dans les collectivités locales.

Un contact permanent est également assuré avec les organisations syndicales nationales représentant les salariés des collectivités territoriales.

La MNT est en acteur engagé auprès des autres familles de l'économie sociale et solidaire (ESS). Au sein d'ESS France, la MNT construit avec l'ensemble des familles de l'ESS une vision commune de la société. En particulier, la MNT a souhaité permettre de débattre, dans le cadre de la « République de l'ESS », du rôle spécifique des services publics locaux et du renforcement nécessaire avec les entreprises à but non lucratif.

Avec le Labo de l'ESS, la MNT partage ses réflexions sur l'avenir de la société avec d'autres acteurs de l'ESS : gouvernance des entreprises, relation aux pouvoirs publics et aux organisations syndicales, rôle de la puissance publique...

Grâce à ses partenariats sportifs, la MNT encourage ses collaborateurs à être parties prenantes de différents événements. Par exemple en 2021, à l'initiative de l'agence MNT de Caen et en partenariat avec l'ASAT (Association Sportive des Agents Territoriaux) de Caen la mer, une équipe de coureurs composée de collaborateurs MNT et d'agents territoriaux de Caen la mer a été constituée pour participer à la « Course du cœur ». Cet événement sportif consistait à sensibiliser le grand public à la transplantation d'organes et à la nécessité du don d'organes.

L'Observatoire MNT, anciennement OST (Observatoire social territorial) 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.

Depuis 2013, la mutuelle permet aux collaborateurs de ses centres de gestion de bénéficier d'un mécénat de compétences consistant à leur proposer un accompagnement social et des actions de prévention, et ceci grâce à la signature par le centre de gestion d'une convention de mécénat de compétences « Prévention et accompagnement social ».

MUTEX

Comme évoqué précédemment, **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.

Entités non obligées

VYV³

Les valeurs de solidarité sont consubstantielles aux métiers et à la culture de **VYV³** et de ses entités membres. En 2021, toute l'organisation de l'union a démontré sa solidarité, 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 sanitaire. Les actions menées par les différents établissements et métiers de **VYV³** se sont multipliées. Des soignants d'Hospi Grand Ouest, membre de **VYV³**, ont répondu présents à l'appel du ministre des Solidarités et de la Santé pour soutenir les équipes soignantes antillaises et, au lancement de la campagne nationale, tous les établissements de **VYV³** se sont mobilisés pour vacciner leurs personnels soignants

et leurs patients. Des dizaines de milliers de personnes et quasiment tous les collaborateurs soignants des établissements **VYV³** ont ainsi été vaccinés. À l'échelle d'un seul établissement, la clinique mutualiste du Medoc (Pavillon de la Mutualité), 47 000 injections ont été réalisées depuis janvier 2021 grâce à la mobilisation de tous les professionnels de santé : salariés, libéraux, étudiants et retraités.

Au sein de **VYV³** et de ses entités, certains collaborateurs sont actifs pour faire vivre les valeurs de solidarité et d'engagement de leurs métiers dans des actions militantes supplémentaires. Certaines entités de **VYV³**, encouragées par l'accord GECPP, accompagnent les salariés s'impliquant volontairement dans des projets solidaires (UMT Terres d'Oc) et animent des dispositifs de bénévolat d'entreprise et de mécénat de compétences (Mutualité Française de la Vienne, **VYV³** Pays de la Loire). L'association Mutualistes Sans Frontières, membre de **VYV³**, est l'une des entités bénéficiaires de ces dispositifs. Organisation non gouvernementale créée il y a plus de 20 ans, active dans les pays d'Afrique francophone, ses équipes apportent leur expertise pour la création et l'aménagement de structures médicales spécialisées ainsi que la formation de professionnels de santé. L'association développe ses actions autour de ses différents domaines d'intervention : dentaire, optique, audioprothèse, médecine, obstétrique, prévention et handicap. Elle permet à des collaborateurs de différentes entités de **VYV³** de participer à ses programmes pour distribuer du matériel médical, dépister, soigner et équiper plusieurs milliers d'enfants et de personnes âgées chaque année, mais aussi pour appuyer la création et l'aménagement de structures médicales spécialisées (équipement et formation des collaborateurs). Ainsi, en 2021, avec l'appui de **VYV³** Pays de la Loire, de la CCI d'Angers et de plusieurs collaborateurs du pôle produits et services, la première école d'optique du Congo a ouvert ses portes. Mutualistes Sans Frontières peut également compter sur les dons et la contribution de plusieurs autres entités membres de **VYV³** pour mener ses actions : Harmonie Médical Service, MGEN et Harmonie Ambulance. En 2021, au titre de sa contribution à un développement plus durable, elle a été bénéficiaire de la dotation prévue dans le cadre du challenge environnemental **VYV³** – Ma Petite Planète.

Localement les différentes entités de **VYV³** ont également construit des écosystèmes complets de partenaires et terrains d'engagement pour des actions de solidarité.

Certaines portent leurs valeurs au travers d'actions de sponsoring sportif pour des clubs ou des événements sportifs locaux. La Mutualité Française Normandie accompagne les clubs de basket du STB Le Havre, de l'USBD Alençon, de l'USO Mondeville, du SPO Rouen, de Hockey « Les Dragons de Rouen » ou de tennis de table. La Mutualité Française Bourguignonne SSAM soutient également différents clubs et initiatives sportifs comme les écoles de rugby de la Nièvre.

Au-delà d'appuyer les pratiques sportives, les entités de **VYV³** déploient de nombreuses autres actions de solidarité. À titre d'exemple, la Mutualité Française Normandie, qui soutient l'Institut Curie, a organisé une collecte de vêtements professionnels pour la Cravate Solidaire et a participé au challenge Octobre Rose. **VYV³** Centre Val de Loire, en partenariat avec « Magie à l'Hôpital », permet d'égayer le quotidien d'enfants hospitalisés. La Mutualité Française Bourguignonne SSAM se mobilise en partenariat avec la Banque alimentaire, Uni-Cités, les Bouchons d'amour, les Blouses roses, l'Ordre de malte ou des associations plus locales

qui organisent des collectes, téléthon et autres événements. Le VYV Festival en 2021, à Dijon, a été l'occasion pour elle de mettre en avant certains de ses principaux projets solidaires : l'art comme facteur d'inclusion (porté par L'Art pour le dire), la Cocotte solidaire (ateliers de cuisine de dégustation favorisant le lien social dans le respect des diversités et de l'inclusion), Anim&moi (action de médiation animale visant à prévenir l'isolement à domicile, portée par Atome). L'APSA, en plus de déployer ou de participer à des actions de solidarité, reçoit le soutien de partenaires extérieurs pour ses activités. Un partenariat avec le ROTARY Club de Poitiers permet depuis plusieurs années d'organiser une soirée de collecte de fonds relative à la surdité.

La Maison des Obsèques a noué un partenariat dans une région pilote avec La Cagnotte des Proches, une cagnotte en ligne médico-solidaire permettant aux proches d'un défunt de faire des dons en ligne pour lui rendre un dernier hommage. Lorsque des familles, en situation de précarité financière ou n'ayant pas anticipé ce moment, n'ont pas le capital pour financer les obsèques d'un proche ou la vie d'après, ils peuvent ainsi demander de l'aide, par ce biais, à leurs amis, connaissances, collègues... Ce service est un moyen concret et utile de soutenir les familles endeuillées, et peut être la source d'un grand soulagement à la fois financier et psychologique.

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 Odyssée, l'organisation de collectes de sang ou de collectes de chaussures et jouets au bénéfice d'associations locales. 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.

Un budget dédié au mécénat de 13 000€ a été validé pour 2021 et une gouvernance ad-hoc a été mise en place. Dans ce cadre, deux associations ont été soutenues : SOS entrepreneur et l'association SONGO, basée à Nantes. L'association Songo a pour vocation d'élaborer des projets culturels et artistiques dans le domaine des musiques actuelles et des arts numériques au sein de Stereolux à Nantes.

Parmi les projets mis en œuvre, une forte activité d'action culturelle est menée vers le jeune public, les scolaires et des publics spécifiques (réinsertion/handicap ...).

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.

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, particulièrement les achats médicaux ne faisant pas l'objet de mutualisation, on peut noter des pratiques promouvant des achats plus responsables.

Entités obligées

MGEN

La démarche achats responsable du Groupe **MGEN** est en coordination avec celle du Groupe VYV, cependant des spécificités peuvent intervenir sur quelques segments d'achats comme la DSI et le Livre III.

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 2021, un accompagnement achat a été créé en complément de la formation aux acteurs de chaque établissement LIII.

Entités non obligées

VYV³

Une fonction achats nationale a été créée en 2018. La fonction nationale des achats VYV³ a pour mission de mettre en œuvre une démarche visant à apporter une réponse mutualisée aux besoins partagés des entités de l'union ou des filières métiers.

La mise en œuvre de cette démarche consiste en :

- la mise en place d'une organisation décentralisée, au plus proche des territoires et des prescripteurs / utilisateurs finaux ;
- l'animation d'une communauté regroupant les référents et responsables achats des entités, régulièrement réunis au sein d'un comité achat, lieu de convergence de pratiques et de partage d'expériences.

Cette organisation permet d'allier massification des achats (via la fonction nationale) et réponse aux besoins des territoires (via le réseau de référents achats en région).

L'union VYV³ et ses entités membres s'inscrivent dans l'ensemble des différents engagements groupe inscrits dans la politique achats et, depuis 2021, dans les ambitions supplémentaires définies en la matière dans le projet VYV 2025.

Cette année, l'ensemble des acheteurs VYV³ a bénéficié d'une e-formation sur la politique groupe et a participé à des ateliers d'échanges sur les pratiques mises en œuvre au sein de leurs entités.

Pour apporter une contribution positive aux territoires, selon les marchés adressés, des critères extra-financiers et des exigences en matière de provenance sont ajoutés dans les appels d'offres. Ces mêmes critères RSE et de provenance sont ensuite intégrés dans les grilles d'analyse des offres avec des pondérations différentes en fonction des dossiers. Sont évalués dans les réponses, aussi bien les politiques de RSE des fournisseurs que les critères extra-financiers des produits ou services qu'ils proposent. Lorsque cela est possible, une attention particulière est portée lors de l'identification des candidats prestataires à l'intégration de TPE/PME locales ou nationales, d'entreprises issues de l'économie sociale et solidaire ou du secteur adapté/protégé. →

Cette approche a été appliquée aux contrats d'approvisionnement en matériaux utilisés pour les travaux d'aménagement des concepts optique, audio et dentaire mais également pour le référencement d'articles textiles bio et de fabrication française pour la filière petite enfance.

Dans leurs propres pratiques d'achat, les entités membres de VYV³ s'inscrivent aussi dans des logiques responsables rejoignant les pratiques mises en œuvre au niveau national (sourcing local, recours au secteur protégé, sélection de produits éco-labellisés...). Ainsi en 2021, après une négociation nationale, plusieurs entités membres de VYV³ ont opté pour un fournisseur de masques de protection produits en France pour couvrir 100 % de leurs besoins. D'autres entités systématisent le recours à des fournisseurs locaux pour une partie de leur approvisionnement alimentaire et/ou augmentent leurs exigences de qualité environnementale. Ainsi la Mutualité Française Bourguignonne SSAM exige aujourd'hui de ses prestataires 50 % produits présentant une qualité environnementale dont 20 % minimum de produits bio.

Les pratiques d'achats responsables ont été identifiées comme des leviers particulièrement importants pour réduire les principaux impacts environnementaux de VYV³ (cf. Partie « Réduction de l'empreinte environnementale »).

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 des prestataires/partenaires a été revue en 2020 pour intégrer des questions sur des thématiques RSE telles que par exemple l'empreinte carbone ou la santé-sécurité au travail. Les réponses à ces questions sont analysées dans le processus de sélection et de référencement, même si ceux-ci ne sont pas à date des critères rédhibitoires. ●

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 maisons du groupe couvertes par la DPEF a été lancé en 2020. Son but était 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.

Mené avec l'aide d'un cabinet de conseil, les travaux ont permis d'identifier différents axes d'amélioration et d'estimer de manière statistique plusieurs éléments de l'empreinte environnementale du groupe. Les émissions de GES ont ainsi pu être estimées à :

- 5800 tCO₂e sur le scope 1,
- 2400 tCO₂e sur le scope 2,
- 123 500 tCO₂e sur le scope 3, hors investissements.

Quel que soit l'enjeu analysé, on peut noter le poids très important des activités de soins dans l'empreinte environnementale groupe. Celui-ci est particulièrement remarquable dans le cas des consommations d'eau et de la production de déchets, où le livre III représente plus de 85 % de l'empreinte environnementale.

Du fait à la fois du contexte sanitaire et du nombre important de sites du groupe (plus de 1 800 sites), une étude de la conformité réglementaire de chaque site n'a pas pu être réalisée. Toutefois, un outil d'auto-évaluation de la conformité réglementaire a été développé afin de permettre à chaque site d'identifier et de corriger ses éventuelles non-conformités. Celui-ci intègre plus d'une soixantaine de réglementations, aussi bien sur les activités des sites du Livre II que du Livre III.

Parmi les nombreux partenariats menés par le Groupe VYV et sa direction du développement durable, celui avec Cyclamed depuis 2019 est marqué également par une 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 met en œuvre un dispositif de communication annuel ayant pour objectif de sensibiliser les collaborateurs, élus, professionnels de santé et grand public au dispositif Cyclamed.

En 2021, la direction du développement durable et la direction des services ont réalisé conjointement des webinaires de sensibilisation à la santé environnementale, et plus particulièrement dédiés à la qualité de l'air. Ces événements à destination des publics internes et externes visaient à informer sur les risques et moyens pour préserver et restaurer une bonne qualité d'air intérieur et mettre en avant des solutions développées par le Groupe VYV, notamment l'application « J'aire ».

À la fin 2021, le nouveau plan stratégique VYV 2025 a retenu un engagement en matière environnementale. Pour « devenir exemplaires en matière d'empreinte environnementale », différents leviers d'action ont été définis :

- adopter une stratégie bas-carbone en cohérence avec la SNBC⁽¹⁾,
- réduire l'empreinte environnementale des achats,
- réduire l'empreinte environnementale des investissements,
- accompagner par la sensibilisation et la formation le déploiement des ambitions environnementales.

Les modalités pratiques du déploiement de cet engagement seront construites au premier trimestre 2022.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Consommations d'énergie des sites suivis par la DAG, en MWh

	2019	2020	2021
Consommations d'électricité	98 092,9	94 079,5	93 288
Consommations de gaz	60 052,1	79 713,2	97 047,8
Consommations d'énergie	158 145	173 792,8	190 335,8
Évolution vs N-1 en %		9,9 %	9,5 %

Émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'énergie, en TCO2eq

	2019	2020	2021
Émissions de GES liées aux consommations d'électricité	5 954,2	5 635,4	5 587,9
Émissions de GES liées aux consommations de gaz	12 310,7	16 341,2	19 894,8
Émissions de GES liées consommations d'énergie	18 264,9	21 976,6	25 482,8
Évolution vs N-1 en %		20,3 %	16 %

Entre 2020 et 2021, les consommations d'électricité des sites suivis par la direction des achats groupe (DAG) ont enregistré une légère baisse (- 0,8 %) alors que les consommations de gaz ont fortement augmenté. La baisse des consommations d'électricité suit une année 2020 qui avait enregistré une baisse de plus de 4 %, et ce malgré une reprise progressive du travail sur site.

Le périmètre de reporting n'est toutefois pas le même. En effet, la DAG a pour but de suivre un maximum de sites afin d'optimiser sa performance à l'achat. Au fur et à mesure que des contrats locaux viennent à terme, la DAG assure le suivi de nouveaux sites. Les consommations reportées peuvent donc être amenées à encore augmenter dans les années à venir.

Nombre de point de comptage des sites suivis par la DAG

	ELECTRICITÉ	GAZ
2020	1262	341
2021	1371	382

Bien que ne représentant que 51,9 % des consommations d'énergie remon-
tées par les sites suivies par la DAG, les consommations de gaz repré-
sentent un peu moins de 80 % (78,1 %) des émissions de gaz à effet de
serre liées aux consommations d'énergie des sites. Ceci s'explique par le
mix électrique français, particulièrement peu carboné.

Les émissions de GES liées aux consommations d'électricité sont calcu-
lées selon la méthodologie location-based, basée sur le ratio d'émission
moyen défini par l'ADEME. Les contrats passés par la DAG permettent
également le développement des énergies renouvelables, que ce soit par
une part d'énergie renouvelable de 20 % prévue contractuellement auprès
d'EDF qui fournit l'électricité à la très grande majorité des sites ou, plus
marginale, par le recours au fournisseur d'énergies alternatif
Enercoop.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Démarche environnementale

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

La direction santé et écologies assure l'animation et le déploie-
ment de la politique RSE de la mutuelle.

En matière environnementale **Harmonie Mutuelle** s'est enga-
gée par décision du conseil d'administration du 4 juin 2021 dans
une démarche d'élaboration de sa stratégie climat. Cette
construction se fait sous l'égide de la méthode « ACT pas à pas »
élaborée et promue par l'ADEME, dans le cadre d'un groupe
pilote qui réunissait à son démarrage en 2021 une vingtaine d'en-
treprises en France.

La démarche a débuté par la réalisation d'un bilan carbone au
titre de l'année 2019. Ce bilan carbone a pris en compte l'ensemble
des émissions amont et aval d'Harmonie Mutuelle de GES (scope
1,2 et 3). L'impact carbone des investissements et des soins et dis-
positifs médicaux a été également évalué. Ce bilan carbone
a fait l'objet d'une communication détaillée et pédagogique auprès
de nos délégués et salariés.

La construction de la stratégie qui sera soumise à l'approbation
de l'assemblée générale en juin 2022 fait l'objet d'une concerta-
tion impliquant à la fois les différentes directions, la commis-
sion empreinte et RSE et le CSE. Une consultation ouverte à
l'ensemble des délégués et des salariés de la mutuelle a égale-
ment été menée. L'objectif étant de favoriser la mobilisation sur
les actions à mener.

Plusieurs webinaires ont été organisés autour de différentes
thématiques : l'impact environnemental du numérique, du plas-
tique, webinaires sur les enjeux climat énergie pour les contri-
buteurs à la réalisation du bilan carbone.... Dans le cadre de son
partenariat avec le C2DS (comité de développement durable
en santé), des actions de sensibilisation sur les enjeux de santé
environnementale ont été également organisés.



(1) Stratégie nationale bas carbone

Afin de réduire la production de déchets papiers, la mutuelle utilise le logiciel Follow Me qui permet à tous les collaborateurs de connaître le nombre de feuilles imprimées au niveau de l'entreprise et à son niveau personnel et ainsi de prendre conscience de leurs impacts sur l'environnement. Des mugs et gourdes sont également distribués afin de réduire le recours à des gobelets jetables et des fontaines à eau sont progressivement mises en place lors des rénovations afin de diminuer l'utilisation de plastique. Harmonie Mutuelle a intégré depuis plusieurs années une révision de ses pratiques IT afin de rallonger la durée de vie des équipements tout en réduisant très fortement le parc d'imprimantes. Afin de valoriser un maximum de déchets électroniques, les équipements et outils informatiques sont démantelés par différents prestataires (Arceau Anjou Impressions et AFB Groupe). Au niveau local, différentes initiatives sont mises en place afin de réduire la production ou d'améliorer le tri des déchets en complément des actions portées au niveau national.

Des travaux sont menés par la direction immobilière de la mutuelle pour réduire ses consommations d'énergie et tenir les objectifs du décret tertiaire.

Pour réduire l'empreinte environnementale des trajets domicile-travail les collaborateurs bénéficient d'une enveloppe annuelle de 200 € pour entretenir leur vélo dans le cadre d'un forfait « mobilités durables ».

Suite à la création de la direction santé et écologies, la nouvelle direction souhaite se doter d'un observatoire sur ces questions, et notamment les liens entre biodiversité et santé. Un programme visant à inciter adhérents particuliers et entreprises à adopter des modes de vie plus favorables à la santé a également été construit et en cours de déploiement (Bam!, les « boîtes à mieux »);

Enfin Harmonie Mutuelle soutient trois structures promouvant une économie plus respectueuse du climat et de la biodiversité :

- le grand défi des entreprises pour la planète,
- le Mouvement Impact France,
- Agir pour le vivant.

MGEN

Le Groupe **MGEN** met en place une organisation afin d'intégrer dans ses activités la RSE, notamment sur ses enjeux environnementaux. Portées du côté opérationnel par une responsable RSE et du côté politique par une administratrice déléguée, les actions mises en place par plusieurs référents thématiques font vivre les engagements du Groupe MGEN en lien avec les comités métiers et directions du siège.

En 2021, un comité de pilotage environnemental a été mis en place afin de réunir les différents référents environnements des directions (direction immobilier, direction environnement de travail, DSI, DRH, LIII...).

La DSI MGEN a lancé une démarche « Numérique responsable » qui décline les objectifs de la démarche RSE MGEN dans l'univers de ses activités IT. Il s'agit de réduire l'impact environnemental du numérique au travers d'actions « Green IT » mais aussi de mener des actions dans le domaine du numérique au service de l'intérêt collectif (dons d'ordinateurs à des publics en difficultés...).

En 2021, différentes actions sont mises en place pour réduire l'empreinte environnementale du Groupe MGEN. Une auto-évaluation sur les pratiques environnementales a été menée sur plus de 90 % des sites MGEN.

Concernant les consommations d'énergie et ses émissions de gaz à effet de serre, un objectif d'éradication du fuel a permis de réduire notablement les émissions de CO₂ du groupe. 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 à horizon 2030. 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 I. Une démarche identique a été initiée sur le parc immobilier du LII et de la SCI PHILGEN, les objectifs économies sur ce périmètre sont en cours de consolidation.

Concernant le siège, 26,23 % d'économie 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 sur la même période de plus d'un quart grâce aux travaux/investissements engagés (changement de la climatisation, virtualisation des serveurs, remplacement des équipements énergivores...) 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. Afin d'assurer la qualité de l'air au sein des établissements de soin, des sondes sont déployées sur chaque site afin de mesurer tout une série d'indicateurs (température, hygrométrie, CO₂, COV) permettant un renouvellement adéquat de l'air intérieur. Des mesures similaires sont également mises en place au niveau du siège du Groupe MGEN où nous avons une analyse complète de la qualité de l'air, en conformité aux exigences réglementaires.

Des actions de réduction des déchets sont également mise en place. Sur les sites du Livre III, au niveau des dix Ephad du Groupe MGEN, un plan d'accompagnement personnalisé a été développé pour l'amélioration nutritionnelle et alimentaire des repas proposés aux résidents et aussi permettre de réduire le gaspillage alimentaire. Concernant la restauration, des pesées de déchets sont effectuées afin d'évaluer les gâchis alimentaires. À Sainte-Feyre, un écodigesteur a été mis en place pour réutiliser les déchets alimentaires et en faire du compost.

Au niveau du siège, un dispositif de collecte et de recyclage des masques usagés a été installé depuis novembre 2020. Un tri sélectif est mis en place avec pour chaque collaborateur, une poubelle de bureau adaptée. L'enlèvement est effectué par la société de nettoyage et trié par un prestataire jusqu'à la valorisation des déchets. Cette action est suivie par la mise en place d'un carnet de suivi des déchets mensuels et le prestataire s'engage à financer la plantation d'arbres pour compenser l'empreinte carbone liée à la production de déchets. Actuellement 300 arbres ont été plantés depuis le début de la prestation. Lors de déménagement des sections, des dons de matériel sont réalisés auprès d'associations locales. Dans le cadre du déménagement du siège MGEN, le groupe a fait don de la totalité de notre mobilier (fauteuils, bureaux, chaises...) à une association qui accompagne des personnes en grande précarité. Ce don a permis d'éviter 4,5 tonnes de déchets. Le Groupe MGEN a également réemployé plus de 100 tonnes de matériaux issus des plafonds, cloisons, sols en pierre, moquettes, portes, vasques de sanitaires et luminaires.

D'autres sites MGEN (Rhône-Alpes, Ile-de-France, Vienne, Loire) se sont également engagés dans une démarche de réemploi de leur mobilier lors de leur réaménagement.

Le Groupe MGEN promeut également la mobilité douce et la réduction des émissions de GES par la promotion du télétravail (cf. chapitre RH) et la signature de l'accord QVT dans lequel il est prévu les actions suivantes : mettre en place des actions de formation à l'éco-conduite, promouvoir des actions autour de l'utilisation du vélo, l'accès de tous les salariés au sport en entreprise, ainsi que des actions de sensibilisation aux questions environnementales.

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 la commission vie militante et développement durable, anciennement comité développement durable, composé de six élus dont un président et trois salariés, qui se réunit en moyenne une fois par trimestre. Cette commission 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. Il est également force de proposition dans la politique stratégique de développement durable de la MNT.

Pour impliquer les salariés sur ces enjeux, la MNT dispose également d'une communauté d'ambassadeurs RSE composée 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.

Dans le cadre de la semaine de la QVT, la MNT a organisé une série d'actions, notamment sur la santé environnementale ou les bonnes pratiques numériques permettant ainsi à plus d'une centaine de collaborateurs et d'élus d'être sensibilisés à ces thématiques.

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 les salariés dans cette transition vers les mobilités douces en proposant une augmentation des locaux de rangements pour les vélos.

Dans une logique de prévention des déchets, la MNT a doté l'ensemble des salariés de mugs 100 % biodégradables, de couverts en bambou et de gourdes.

Pour donner à un maximum de déchets une seconde vie, la MNT a mis en place cinq poubelles de flux différents afin d'améliorer le taux de tri sur son siège. Le recyclage des déchets est assuré par l'entreprise de ménage SAMSIC. En 2021, des poubelles dédiées à la récupération des capsules de café ont été mis en place.

La MNT apporte une attention particulière à sa consommation de papier et à l'éco-conception de ses papiers imprimés (flyers, magazines, affiches...). Elle travaille avec un imprimeur labellisé Imprim'Vert et certifié ISO 14001, ce qui signifie que des choix stratégiques, écologiques et made in France ont été réalisés par ce dernier pour minimiser l'impact de ses activités sur l'environnement. Parmi les différentes mesures mises en place, on peut citer, entre autres, l'utilisation d'encre végétales ou encore le recyclage des déchets dangereux et des chutes provenant des différents supports imprimés.

En 2021, deux nouvelles actions ont été menées par la MNT pour poursuivre sa démarche de gestion responsable des supports papiers :

- un appel d'offres a été réalisé pour le routage des courriers de gestions. L'engagement RSE comptait pour 10 % dans la grille de notation ;
- les emballages du magazine MNT&Vous ont été remplacés par un conditionnement plus écologique. Il est désormais entouré d'un film compostable domestique labellisé « OK Home Compost ».

Chaque année, la MNT déclare sa consommation de papiers imprimés (flyers, magazines, affiches...) auprès de l'éco-organisme CITEO et s'acquitte de l'éco-contribution ECOFOLIO. Celle-ci est redistribuée aux collectivités pour les aider à collecter et traiter le papier.

Enfin, la MNT participe à l'achat de papiers issus de forêts gérées durablement et est donc à ce titre certifiée PEFC dont le logo figure sur tous ses documents.

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 diverses 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 cinq flux et de définir des programmes horaires d'utilisation des installations (éclairage, climatisation...). Début 2021, MUTEX a mis en place un comité projet pour définir les sujets prioritaires RSE à dimension stratégique pour MUTEX. Ce comité est ainsi en charge du cadrage de l'engagement sociétal et environnemental (ambitions, actions et organisation).

Afin de sensibiliser et de mobiliser, les collaborateurs MUTEX peuvent bénéficier, depuis novembre 2021, d'un module de formation dédié aux fondamentaux de la RSE via la plateforme ANNIE (newsassurance). Ce module de 1h20, pensé pour tout public, vise à faire comprendre les fondamentaux du développement durable comme socle de référence de la RSE, comprendre comment intégrer les fondamentaux de la RSE et leurs déclinaisons opérationnelles pour les acteurs du marché de l'assurance, ainsi qu'à identifier les référentiels clés et le cadre de règlementaire afférent à la RSE.

En matière de gestion des déchets et gaspillage alimentaire, et dans le cadre de la loi Egalim, le prestataire (Sodexo) s'est engagé dans le cadre du pacte national de lutte contre le gaspillage alimentaire et dispose de conventions de partenariat pour le don des excédents alimentaires avec les Restos du cœur et la Fédération nationale des banques alimentaires. En lien avec ce



prestataire, MUTEX a prévu d'adhérer à la démarche WasteWatch (programme de lutte contre le gaspillage alimentaire) dès janvier 2022 dans l'objectif de réduire de 50 % le gaspillage alimentaire d'ici 2025.

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. Les salariés sont incités à trier les déchets grâce à des points de tri à la place de poubelles de bureau individuelles. Un tri du papier, des DIB (déchet industriel banal), des canettes, ainsi que du plastique, verre et carton est en place.

MUTEX a également mis en place différentes actions pour réduire son empreinte environnementale : suppression des gobelets plastiques, robinets équipés de détecteurs infrarouges, consignes de températures allant de 20 à 25°C...

Entités non obligées

VYV³

VYV³, en ligne avec sa politique de développement durable et sa raison d'être, s'engage à prendre soin de l'environnement. Cet engagement a été réaffirmé à l'occasion du lancement du projet VYV 2025. Il se concrétise déjà dans les pratiques mises en œuvre par les filières métiers, les directions support de VYV³, par ses entités membres et leurs établissements. Toutes leurs différentes actions tendent vers trois grands objectifs : réduire l'empreinte carbone des activités les plus émettrices en gaz à effets de serre pour limiter leur contribution au réchauffement climatique, réduire les déchets et renforcer les pratiques d'économie circulaire et réduire les facteurs de pollutions environnementales pour préserver la santé des collaborateurs et des personnes accompagnées.

Pour animer cette démarche et la porter au plus près des établissements, la direction du développement durable se repose sur une communauté des référents développement durable des différentes entités. Ils déploient chacun une organisation dédiée, adaptée à leurs contextes. Au sein de cette communauté, la direction du développement durable VYV³ développe des outils favorisant la transformation durable et met en œuvre des actions de formation et de sensibilisation visant à embarquer le plus grand nombre. Ainsi en octobre 2021, VYV³ s'est associé à l'association Ma Petite Planète pour animer un challenge environnemental de trois semaines sur les gestes du quotidien positifs pour l'environnement. Il a permis de mobiliser près de 800 joueurs des différentes entités du groupe répartis en 74 équipes, parmi lesquels des résidents d'Ehpad et des travailleurs d'ESAT. Cette première action de sensibilisation sera suivie en 2022 d'actions complémentaires visant à diffuser différentes bonnes pratiques environnementales à mettre en œuvre au sein du périmètre VYV³.

Plusieurs pôles et directions nationales métier, en plus de s'engager dans les projets environnementaux transverses portés par la direction développement durable et les autres directions support (projet efficacité et décarbonation énergétique, achats responsables, collecte et valorisation des téléphones en fin de vie...) déclinent les priorités environnementales de VYV³ en engagements spécifiques intégrés dans leurs feuilles de routes stratégiques.

C'est le cas du pôle accompagnement qui, dans le cadre d'un projet « Nutrition », a lancé en 2021 des audits réalisés dans les lieux de restauration des établissements. Ces travaux ont permis d'évaluer les pratiques en place en matière d'approvisionnements responsables et de lutte contre le gaspillage alimentaire. En 2022, ces travaux se poursuivront afin d'équiper tous les établissements concernés avec les outils nécessaires pour traiter ces enjeux.

Sur le même sujet, la Mutualité Française Bourguignonne SSAM, en association avec le conseil départemental de Côte d'Or, a réalisé un diagnostic de lutte contre le gaspillage alimentaire visant à réduire et valoriser les bio-déchets. Ce diagnostic a permis de mettre en place différentes mesures : réajustement des portions et grammages servis, vaisselle adaptée aux appétits, suivi d'une formation par les équipes de restauration et de service. D'autres établissements au sein de différentes entités (VYV³ Centre Val de Loire, Mutualité Française Normandie, Mutualité Française Vienne et VYV³ Pays de la Loire) travaillent également avec leurs prestataires à déployer des actions identiques.

La filière métier enfance et famille du pôle accompagnement a choisi de conduire en 2021 un état des lieux recensant les nombreuses pratiques environnementales vertueuses déjà en place dans son réseau. 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 prêtant une attention particulière au respect de la qualité de l'air intérieur. Elles s'assurent de cette qualité au travers de mesures régulières, choisissent des alternatives aux produits chimiques pour le nettoyage (ex. : utilisation de produits éco labellisés...) et sensibilisent leurs collaborateurs à leur bonne utilisation. Parce que cet engagement environnemental rejoint aussi la politique de prévention de la filière, une part significative des crèches sensibilise les équipes, les enfants et leur famille aux éco-gestes. La filière enfance et famille organise son engagement environnemental autour des axes « poursuivre notre politique d'achats responsable » et « développer nos pratiques et notre approche pédagogique autour de la santé environnementale ».

Sur l'enjeu de la qualité de l'air intérieur, d'autres établissements VYV³ (VYV³ Pays de la Loire, VYV³ Centre Val de Loire) déploient des mesures du même ordre et ont renforcé leur attention au sujet durant la crise sanitaire (aération systématique, mesure de la qualité de l'air, équipements de purification de l'air intérieur).

Pour limiter les consommations de ressources, au sein du pôle produit et services, la filière santé visuelle assure une collecte des équipements inutilisés (dont certains sont donnés à l'ONG Mutualistes sans frontières) en plus de proposer une démarche d'écoconception des équipements neufs (avec les marques JUSTE et OXO). Cette approche d'économie circulaire se retrouve également au sein de la filière santé auditive dont certains centres collectent et valorisent également les équipements non-utilisés. Harmonie Médical Service étudie le développement d'un premier service de récupération et de remise en état des dispositifs médicaux afin de pouvoir répondre aux différents besoins des structures comme VYV³ Pays de la Loire, qui s'est rapprochée de l'association ENVIE Autonomie pour le recyclage de son matériel médical (lits, fauteuils roulants, chariots douche, évaluateurs de bain, déambulateurs et autres matériels fatigués).

La plupart des entités accompagnent leurs établissements dans la mise en place d'actions de réduction de leurs déchets. Conformément à leurs obligations réglementaires, ils mettent en œuvre des mesures de réduction et de tri sélectif (déchets d'activités de soins à risques infectieux, bio déchets, papier, carton, verre, aluminium). Certains établissements ont installé des solutions locales et naturelles (compost, poulailler) pour traiter leurs bio-déchets (APSA, Mutualité Française Bourguignonne SSAM, VYV³ Centre Val de Loire, MGEN ASS). Sur les déchets électroniques, l'union VYV³ et le GIE VYV³ IT ont conclu en 2021 un partenariat avec leur fournisseur de téléphones mobiles et Emmaüs France afin de récupérer les appareils en fin de vie et de les faire recycler dans les meilleures conditions. Dans la même logique, VYV³ Pays de la Loire a mis en place un système de récupération et de valorisation de certains équipements informatiques en partenariat avec d'autres acteurs de l'économie sociale et solidaire.

Des entités membres de VYV³ adressent également le sujet de la préservation de la biodiversité en portant une attention particulière à l'entretien des espaces verts de leurs établissements (VYV³ Centre Val de Loire, Pavillon de la Mutualité, Mutualité Française Bourguignonne SSAM, Mutualité Française Vienne) ou en aménageant des espaces promoteurs de biodiversité sur leurs terrains (nichoirs, ruches, hôtels à insectes, éco-pâturage). Les derniers établissements construits par la Mutualité Française Vienne sont équipés lorsque cela est possible de toitures végétalisées et les terrains pourvus de bassins de récupération des eaux de pluie équipés de plantes filtrantes et nettoyantes.

Les pratiques d'achats responsables ont été identifiées comme des leviers particulièrement importants pour réduire les principaux impacts environnementaux de VYV³. Les acheteurs portent une attention renforcée à ces critères. Certains marchés permettent aux entités d'améliorer globalement leur empreinte environnementale. Ainsi, lors du renouvellement du contrat groupe d'achat d'énergie, une part d'énergie renouvelable (20 % du total des consommations) a été fixée. Autre exemple, le « verdissement » de la flotte automobile des entités (i.e. l'intégration de véhicules hybrides et électriques et la réduction des rejets moyens de la flotte) entamé en 2021 progresse dans les entités et, pour l'accompagner, un appel d'offre lancé en 2021 permettra d'équiper progressivement tous les établissements recevant du public de VYV³ avec des bornes de recharge électriques. Enfin, pour limiter l'utilisation de substances controversées sur la santé humaine et l'environnement dans les produits d'hygiène et d'entretien, une démarche menée en 2022 permettra d'encourager l'adoption de produits, pratiques ou équipements moins impactants ; cette démarche est déjà mise en œuvre dans certaines filières métier, comme la filière enfance et famille.

RMA

Dans le cadre de sa certification AFAQ 26000, **RMA** met en place une organisation visant à réduire son empreinte environnementale et dispose depuis 2021 d'un outil (Toovalu) permettant le suivi des actions en matière de développement durable. Des actions concrètes sont mises en place sur le siège de RMA et dans le cadre de ses partenariats et/ou de sa politique achat.

Afin d'éviter le gaspillage alimentaire, l'association Melchior propose aux collaborateurs de l'entreprise d'utiliser ses réfrigérateurs connectés comportant des repas locaux, bio et sans déchets. Des actions sont également mises en place pour améliorer le tri et le recyclage des déchets. Des cartons collecteurs sont à disposition dans tous les bureaux pour la récupération du papier.

Des collecteurs de piles, de bouchons, de bouteilles plastiques, de canettes, de gobelets en carton et de verre sont quant à eux mis en place à chaque étage.

Le papier et carton sont enlevés et recyclés par l'association d'insertion par l'activité économique, « Osez forêt vivante » qui est spécialisée dans la valorisation des déchets tertiaires. Depuis octobre 2020, un partenariat avec Terracycle permet également la collecte des masques chirurgicaux en vue de leur recyclage.

Les consommations d'énergie sont suivies régulièrement et les paramétrages adaptés en fonction de l'occupation du bâtiment pendant les périodes de télétravail massif.

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. Des vélos en libre accès sont également proposés aux collaborateurs. Ces dispositifs complètent le recours possible au télétravail pour tous les collaborateurs ayant plus de trois mois d'ancienneté (cf. chapitre RH).

Des actions sont également mises en place en matière de biodiversité comme l'aménagement de carrés fruitiers, la création d'espaces engazonnés ou l'entretien des espaces verts qui est réalisé par un prestataire n'utilisant pas de pesticides.

Adaptation et atténuation du changement climatique

Dans le cadre du nouveau plan stratégie VYV 2025, l'un des leviers de l'engagement 3 porte sur l'adoption d'une stratégie bas-carbone. Cet engagement s'inscrit dans le cadre des actions déjà menées par de nombreuses entités du groupe mais nécessitera, pour un certain nombre d'entre elles, une formalisation et la mise en place de suivi des émissions de GES. En effet, si toutes les entités obligées ont respecté leur obligation de production des bilans gaz à effet de serre réglementaire, certaines d'entre elles ont d'ores et déjà réalisé un bilan carbone.

Cet engagement prévoit également la mise en place de plans d'adaptation aux conséquences du changement climatique qui seront travaillés à partir de 2023, l'année 2022 se concentrant sur les enjeux de lancement des stratégies de réduction des gaz à effet de serre et une réflexion autour du déploiement d'une stratégie bas-carbone pour chaque entité et pour mettre en place le suivi plus régulier des émissions de GES.

Le règlement taxonomie, qui intègre deux activités majeures du groupe dans les macro-secteurs éligibles du fait de leur contribution potentielle à l'adaptation au changement climatique, va également nourrir une réflexion en interne sur la prise en compte de l'impact du changement climatique sur les activités du groupe (cf. page 95).



Entités obligées

Harmonie Mutuelle

En cohérence avec sa raison d'être, **Harmonie Mutuelle** travaille à la mise en place d'une stratégie climat depuis début 2021. Pour y parvenir, la mutuelle a rejoint le dispositif pilote ACT Pas à Pas proposé par l'ADEME. Il vise à accompagner pendant trois ans les entreprises dans l'écriture de leur stratégie climat, comprenant une courbe de réduction des émissions de GES en pourcentage par rapport à une année de référence.

L'une des premières étapes de cet engagement en faveur du climat a consisté à réaliser un bilan carbone, fini mi-2021 sur les données 2019. Cette année de référence a été utilisée à la place des données 2020 afin que les chiffres collectés ne soient pas impactés par les conséquences de la crise sanitaire.

Afin d'avoir une vue la plus complète possible de son impact réel, la mutuelle a souhaité réaliser un bilan carbone étendu. Celui-ci intègre la mesure de l'empreinte carbone des soins et dispositifs médicaux remboursés par la mutuelle, un focus sur celle des dispositifs numériques et de leurs utilisations ainsi que sur les investissements.

Comme pour les autres entités du Livre II, les émissions indirectes de GES (scope 3) de la mutuelle sont très largement supérieures aux émissions directes (scope 1 et 2). Ainsi, les achats représentent environ 35 500 tCO₂e contre moins de 4 100 pour les consommations d'énergie. Les investissements représentent quant à eux plus de 272 000 tCO₂e. Si l'on prend en compte l'impact des remboursements effectués par la mutuelle, les émissions indirectes se montent à plus de 392 700 tCO₂e. Ces échelles de grandeurs très différentes selon les éléments pris en compte illustrent la pertinence de ne pas limiter l'étude de ses émissions de GES aux émissions directes.

Un partage des différentes expériences du bilan carbone et des consultations sur l'élaboration de la stratégie climat est en cours avec les différents métiers de la mutuelle. Il se poursuivra en 2022.

MGEN

Au-delà de sa politique d'investissements responsables, le Groupe **MGEN** a bâti une stratégie permettant d'appréhender ce sujet dans l'objectif final est de réduire ses consommations et son impact GES au travers d'actions concrètes déployées.

La direction de l'immobilier au travers de son schéma directeur énergétique, en accord avec les obligations réglementaires, a acté ces principes :

- diminuer la consommation énergétique du parc de 40 %,
- s'affranchir du fioul comme source d'énergie,
- améliorer le confort des occupants,
- viser une meilleure efficacité énergétique des équipements et accroître leur performance.

Sur les sites du Livre II, le fuel a été complètement abandonné comme source d'énergie. Pour le Livre III, chaque installation au fuel a fait l'objet d'un audit, d'études et d'un remplacement par une énergie alternative moins polluante chaque fois que cela était possible.

La mise en place d'une chaufferie biomasse sur le site de Trois Epis en lieu et place d'une chaufferie fuel permet d'éviter l'émission annuelle de 1 337 tonnes d'émissions de CO₂. Mais aussi de créer deux emplois indirects dans la filière bois de la région.

Lors de la déconstruction du site de la verrière, la DI a mené ces actions :

- audit d'un ensemble de 2 948 mobiliers pour le réemploi ;
- réemploi par une association hospitalière libanaise, de l'appareil de radiologie, de lits médicalisés, tables, chaises, fauteuils, en bon état repris dans un catalogue ;
- 210 tonnes de déchets d'ameublement traités, recyclés ;
- désamiantage et déplombage complet de l'ensemble des surfaces et retrait des réseaux extérieurs contaminés.

Le résultat atteint fin 2021 est la libération complète du site avec conservation des arbres remarquables et la revalorisation de 1191 tonnes de déchets de construction triés (béton, plâtres, bois, ferrailles).

MNT

Conformément à la réglementation, la **MNT** réalise régulièrement des bilans GES. La mutuelle réduit ses émissions indirectes de gaz à effet à travers sa politique d'investissements responsables et en appliquant la politique achats du groupe.

À la suite du dernier bilan GES, la MNT a décidé de remplacer le fluide R410 utilisé dans ses climatiseurs par le fluide R32, au pouvoir de réchauffement global bien moindre, et ce en avance sur la réglementation F-gas.

MUTEX

MUTEX a réalisé en 2021 un bilan carbone sur le périmètre scope 1, 2 et 3 (hors investissements). Les émissions de MUTEX sont de 1262 tCO₂e. Le scope 3 représente près de 90 % des émissions. Au sein du scope 3, les trois principaux postes d'émissions sont :

- les achats (intrants) avec 503 tCO₂e. En plus d'appliquer la politique achats groupe, MUTEX, en lien avec son prestataire, propose des repas à l'empreinte carbone plus faible à ses collaborateurs. Les repas, nourriture et boissons représentent à eux seuls 35 % des émissions de ce poste ;
- les déplacements avec 320 tCO₂e. Dans cette catégorie, les trajets domicile-travail représentent à eux seuls 80 % des émissions. La mise en place du télétravail, la mise à disposition de racks à vélo, de trottinettes et d'espaces permettant aux collaborateurs de se doucher sont mis en place pour favoriser les mobilités douces ;
- les immobilisations avec 290 tCO₂e.

Pour réduire ses consommations d'énergie, MUTEX a mis en place des solutions permettant de piloter l'éclairage et la température des locaux et mène des actions de sensibilisation auprès des collaborateurs sur les écogestes.

Entités non obligées

VYV³

Rassemblés en deux séminaires, fin 2021, autour d'une « fresque du climat », la communauté des référents développement durable et les responsables de services de la direction générale adjointe ont travaillé à explorer les pistes d'atténuation à mettre en place au sein de **VYV³** pour assurer à terme une décarbonation de ses activités.

En 2020 et 2021, plusieurs entités membres (**VYV³** Pays de la Loire, UMT Terres d'Oc, UTM Lorraine, Mutualité Française Bourguignonne SSAM, Mutualité Française Vienne) ont établi leurs bilans des émissions de gaz à effet de serre en même temps qu'elles ont conduit leurs audits énergétiques. Certains

établissements ont fait l'objet de travaux de rénovation impliquant une amélioration de leur performance énergétique. Ces approches par entité s'inscrivent dans des projets plus larges menés à l'échelle de VYV³ et du Groupe VYV.

En effet en 2021, le comité de direction générale de VYV³ a choisi de traiter à l'échelle nationale les enjeux d'efficacité énergétique de son patrimoine immobilier. Au travers du projet « efficacité et décarbonation énergétiques », VYV³ mutualise outils et méthodes de travail au bénéfice des entités. Co-construit avec quinze entités membres réunies en comité projet, co-piloté par la direction développement durable et la direction immobilier de VYV³, le projet vise à répondre aux premières échéances de la réglementation « Eco énergie tertiaire », et à accompagner et équiper les composantes de VYV³ avec les outils nécessaires pour arrêter une ambition en matière d'efficacité énergétique. À terme, il permettra de définir l'ambition et la stratégie d'efficacité énergétique, de clarifier les enjeux économiques et de la mettre en œuvre en y consacrant des ressources adaptées.

Pour s'engager à leur niveau dans des logiques de décarbonation, certaines filières métiers, entités et établissements de VYV³ adressent d'autres postes d'émissions de gaz à effet de serre. Sur les postes transport et déplacement, Harmonie Ambulance pratique de longue date l'optimisation et la mutualisation des transports sanitaires pour limiter les consommations de carburant et les émissions afférentes. Poursuivant ses efforts, elle fera l'acquisition de véhicules sanitaires électriques courant 2022. Pour VYV³ faïtière et quelques autres entités, la mise en place de forfaits indemnité kilomètre vélo et dans certains cas des subventions supplémentaires (aide à l'achat de vélos, d'équipements ou à l'entretien par VYV³ Ile-de-France) permettent d'inciter les salariés à la mobilité douce.

RMA

À date, **RMA** n'a pas mis en place de suivi de ses émissions de GES. Du fait de son nombre de salariés, l'entreprise n'est pas soumise aux obligations de production d'un bilan des gaz à effet de serre. Toutefois, les actions en matière de développement durable de RMA participent à la réduction de ses émissions de gaz à effet de serre, comme par exemple le tri sélectif, le plan mobilité, l'intégration de critères RSE dans les appels d'offres et critères de suivi de prestataires... Si RMA n'a pas mis en place d'actions spécifiques pour réduire son exposition aux conséquences du changement climatique, la localisation de son site unique limite l'exposition de l'entreprise. Concernant le risque d'inondations par exemple, celui-ci peut être considéré comme très faible car le siège de RMA est situé à plus d'un kilomètre d'une zone inondable. ●

Réponses aux obligations de communication d'informations prévues par le règlement européen Taxonomie

Éléments qualitatifs

Introduction

LE RÈGLEMENT TAXONOMIE

Contexte

Les institutions européennes souhaitent encourager les investissements durables et réorienter les flux financiers afin de les rendre compatibles avec les objectifs de l'accord de Paris. Pour assurer un niveau de financement suffisant, les investissements des États et de l'Union européenne ne peuvent suffire. Afin d'orienter les investissements des acteurs privés vers des activités durables, l'Union européenne a produit une série de textes :

- le règlement SFDR – Sustainable Finance Disclosure Regulation, également appelé Règlement « Disclosure », visant à assurer la transparence des investissements dans les activités durables et la prise en compte des risques ESG dans les produits d'investissements ;
- Le futur règlement CSRD – Corporate Sustainability Reporting Directive, remplaçant le règlement NFRD, pour fiabiliser et normaliser le reporting d'informations extra-financières.
- Le règlement Taxonomie.

Objectifs et principes du règlement Taxonomie

Le règlement Taxonomie a pour but de créer un système commun de classification des activités des entreprises permettant d'identifier celles pouvant être considérées comme durables. Ce système est défini dans le règlement européen EU 2020/852 du 18 juin 2020 et complété par le Règlement délégué C(2021)2800 du 4 juin 2021.

Au regard de ce règlement, une activité peut être considérée comme durable ou alignée sur le plan environnemental si :

- elle contribue substantiellement à un ou plusieurs des six objectifs environnementaux définis par la Commission européenne (atténuation du changement climatique, adaptation au changement climatique, utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines, transition vers une économie circulaire, prévention et contrôle de la pollution, protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes), notamment en respectant des critères d'examen technique établis par la commission ;
- elle ne cause aucun préjudice important à un ou plusieurs des objectifs environnementaux ;
- elle est exercée dans le respect de principes directeurs de l'OCDE à l'attention des entreprises multinationales et des principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, y compris la déclaration de l'Organisation internationale du travail (OIT) relative aux principes et droits fondamentaux du travail, des huit conventions fondamentales de l'OIT et de la Charte internationale des droits de l'homme.

Pour l'exercice 2021, l'évaluation des activités éligibles relatives aux deux premiers objectifs environnementaux sont applicables.

Le règlement Taxonomie prévoit la publication d'informations différenciées, selon que l'entreprise soit une entreprise financière ou une entreprise non financière⁽¹⁾.

(1) Les entreprises non-financières sont les entreprises soumises aux obligations d'information prévues aux articles 19 bis et 29 bis de la directive 2013/34/UE et qui n'est pas une entreprise financière au sens du point 8 de cette directive.

Premières obligations de publication d'informations dans le cadre du règlement Taxonomie

Pour la première année d'application, concernant l'exercice de clôture 2021 pour l'UMG Groupe VYV, le règlement Taxonomie prévoit la publication d'informations sur les activités dites « éligibles », c'est-à-dire pour lesquelles l'entreprise présente une adéquation entre ses activités économiques avec les activités décrites par le règlement.

À partir de l'exercice 2022, les entreprises non-financières devront publier la part de leur chiffre d'affaires, de leurs dépenses d'investissements et de leurs dépenses d'exploitation dites « durables », c'est-à-dire contribuant substantiellement à l'atteinte de l'un des six objectifs environnementaux par : le respect des critères techniques, l'absence de préjudice porté aux cinq autres objectifs environnementaux et le respect de garanties sociales minimales.

Les entreprises financières devront, quant à elles, publier des informations sur leurs activités durables ou « alignées » à partir de l'exercice 2023, soit un an de décalage par rapport aux entreprises non financières.

Une réglementation encore en construction, impactant les données publiées

En décembre 2021 et février 2022, la commission a publié deux FAQ précisant les règles de calcul et de production des informations à produire pour répondre au règlement. La publication tardive de ces documents et la complexité de ce premier exercice en l'absence de pratiques de place amène le Groupe VYV à prendre position sur le mode de calcul de tout ou partie des informations publiées ci-dessous en formulant son interprétation de certains éléments du règlement. Les hypothèses utilisées par le Groupe VYV seront revues pour l'exercice 2022 au regard des nouveaux textes publiés par la commission. Il est donc possible que les chiffres publiés concernant les activités éligibles soient amenés à évoluer de manière significative.

Par ailleurs, les actes délégués des quatre autres objectifs environnementaux de l'Union européenne devraient être publiés courant 2022.

Applicabilité du règlement Taxonomie au Groupe VYV et à ses entités

UMG GROUPE VYV

À date, le Groupe VYV n'est pas soumis réglementairement à la production d'une déclaration de performance extra-financière (DPEF) consolidée liée à son statut d'UMG. En effet, les unions mutualistes de groupe, a contrario des mutuelles, ne sont pas explicitement prévues par le droit français parmi les entreprises soumises à l'obligation de publier les informations non-financières conformément à l'article 19 bis ou à l'article 29 bis de la directive 2013/34/UE consolidée.

Toutefois, les obligations de publication prévues par le règlement Taxonomie concernent également à date les unions mutualistes de groupe, le Groupe VYV doit donc publier des informations consolidées pour répondre aux obligations de la Taxonomie.

Le Groupe VYV possède à la fois des activités relevant des entreprises financières et des entreprises non-financières. Les activités non-financières de l'UMG Groupe VYV sont consolidées au sein de VYV³ (y compris MGEN ACTION SANITAIRE ET SOCIALE et MGEN CENTRES DE SANTÉ).

HARMONIE MUTUELLE

En tant que mutuelle dépassant les seuils prévus à l'article L114-17 du Code de la mutualité qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce, la société Harmonie Mutuelle est soumise à l'obligation de produire une DPEF, et, par conséquent aux obligations de publication prévues par le règlement Taxonomie. Harmonie Mutuelle est concernée par la Taxonomie au titre des activités relevant des entreprises financières.

MGEN

En tant que mutuelle dépassant les seuils prévus à l'article L114-17 du Code de la mutualité qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce, la société MGEN est soumise à l'obligation de produire une DPEF, et, par conséquent aux obligations de publication prévues par le règlement Taxonomie.

Le Groupe MGEN possède à la fois des activités relevant des entreprises financières et des entreprises non-financières. Les activités non-financières sont regroupées au sein de MGEN ACTION SANITAIRE ET SOCIALE et MGEN CENTRES DE SANTÉ. Pour assurer la lisibilité du document, il sera fait référence ci-après aux activités de MGEN L3 qui recouvrent ces deux structures.

MNT

En tant que mutuelle dépassant les seuils prévus à l'article L114-17 du Code de la mutualité qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce, la Mutuelle Nationale Territoriale (MNT) est soumise à l'obligation de produire une DPEF, et, par conséquent aux obligations de publication prévues par le règlement Taxonomie. La MNT est concernée par la Taxonomie au titre des activités relevant des entreprises financières.



MUTEX

En tant que société anonyme dépassant les seuils prévus à l'article L. 225-102-1 du Code de commerce, la société MUTEX est soumise à l'obligation de produire une DPEF, et, par conséquent aux obligations de publication prévues par le règlement Taxonomie. MUTEX est concernée par la Taxonomie au titre des activités relevant des entreprises financières.

Travaux menés par le Groupe VYV et ses entités pour répondre aux obligations du règlement Taxonomie

CRÉATION D'UNE COMITOLOGIE DÉDIÉE

Pour répondre aux différentes obligations listées précédemment, le Groupe VYV a constitué un groupe de travail dédié piloté par la direction développement durable du groupe en lien avec la direction des investissements groupe et épaulé par un cabinet externe.

Les premiers travaux ont consisté en une analyse juridique des obligations des entités du groupe ainsi qu'une étude des informations disponibles au niveau du groupe. Plusieurs réunions d'informations et de sensibilisation ont été organisées avec les différentes entités du groupe.

Les entités dont tout ou partie des activités relèvent du Livre III du Code de la mutualité ont fait l'objet d'un accompagnement dédié.

MÉTHODOLOGIE RETENUE POUR DÉTERMINER LES INFORMATIONS PUBLIÉES DANS LES TABLEAUX

Informations à publier par activité et par entité

Macro-secteurs définis dans le règlement Taxonomie et principales activités du groupe et des entités obligées

Les principales activités du groupe s'inscrivent :

- dans le macro-secteur « Santé et économie sociale » pour les activités relevant du Livre III du Code de la mutualité et assimilés. Sur ce macro-secteur, le règlement Taxonomie ne retient que l'hébergement médico-social et social comme activités éligibles ;
- dans le macro-secteur « Finances et assurance » pour les activités relevant du Livre II du code de la mutualité ;
- dans le macro-secteur « Transport » pour les activités d'Harmonie Ambulance.

Informations à publier dans la DPEF 2021 au niveau de chaque entité obligée

	Harmonie Mutuelle	MNT	MUTEX	MGEN	
				MGEN L2	MGEN L3
Informations à publier		Part des primes non-vie éligibles Part des actifs éligibles			Part des activités éligibles dans le CA, OPEX et CAPEX

Informations à publier dans la DPEF 2021 au niveau du groupe

	GROUPE VYV	
	ACTIVITÉS L2	ACTIVITÉS L3
Informations à publier	Part des primes non-vie éligibles Part des actifs éligibles	Part des activités éligibles dans le CA, OPEX et CAPEX

MÉTHODOLOGIE UTILISÉE POUR LES ACTIVITÉS RELEVANT DU LIVRE II DU CODE DE LA MUTUALITÉ ET ASSIMILÉES⁽¹⁾

Méthodologie utilisée pour le calcul de la part des primes non-vie éligibles

Dans sa FAQ de décembre 2021, la Commission européenne a précisé que les primes non-vie éligibles sont celles liées à un contrat d'assurance pour lesquels les risques climatiques sont explicitement garantis⁽²⁾.

Cette précision est confortée par la position de France Assureurs (ex-FFA), pour qui seules trois activités sur les huit proposées par le règlement Taxonomie sont, pour l'exercice 2021, éligibles :

- autre assurance des véhicules à moteur,
- assurance maritime, aérienne et transport,
- assurance incendie et autres dommages aux biens.

Ces trois lignes sont donc retenues par le Groupe VYV pour la publication de la part des primes non-vie éligibles. Le montant total de ces lignes est très faible par rapport à l'ensemble des primes non-vie du groupe, celles-ci étant quasi-exclusivement tirées de contrat d'assurance de frais médicaux ou de protection du revenu ne disposant pas de clause spécifique vis-à-vis des risques climatiques.

Méthodologie utilisée pour le calcul de la part des actifs éligibles

Actifs mobiliers

Pour répondre aux obligations de production d'informations concernant la part des valeurs mobilières éligibles à la taxonomie, le groupe s'est basé sur l'expérience d'EGAMO, sa société de gestion de fonds (pour plus d'informations, cf. sous-chapitre investissements responsables). Afin d'anticiper les informations à collecter, EGAMO a procédé à des travaux et des estimations sur les actifs que la société gère.

Pour y parvenir, EGAMO utilise l'outil d'alignement à la taxonomie UE du fournisseur de données MSCI qui consiste en une identification des émetteurs qui remplissent les critères minimums (c'est-à-dire l'alignement potentiel) de la taxonomie européenne :

- contribution significative aux objectifs environnementaux,
- ne pas nuire de manière significative (Do No Significant Harm),
- garanties minimales (Minimum Social Safeguards).

Cela se traduit par une estimation de l'éligibilité sur la taxonomie européenne en pourcentage maximum du chiffre d'affaires. Cette métrique indique le pourcentage maximum estimé du chiffre d'affaires d'une entreprise provenant de produits et services répondant à des objectifs environnementaux, sur la base du modèle MSCI Sustainable Impact Metrics.

Sont par ailleurs exclues des activités éligibles :

- les entreprises ayant des controverses environnementales de type « rouge » et « orange », ainsi que des controverses sociales et de gouvernance de type « rouge », sont exclues de la liste car elles ne satisfont pas aux critères « Do No Significant Harm » et « Minimum Social Safeguards » de la taxonomie européenne ;

- les producteurs de tabac, les entreprises dont 5 % ou plus des revenus proviennent de la fourniture, de la distribution ou de la vente au détail de produits du tabac, les entreprises impliquées dans des armes controversées.

Concernant la détermination du ratio réglementaire, la Commission européenne a affirmé dans sa FAQ de février 2022 que l'utilisation d'estimations ou de proxies ne pouvait être utilisé pour l'arrêté des comptes 2021. À ce titre, les travaux menés par EGAMO ne peuvent être intégrés dans les ratios réglementaires.

Pour assurer la sortie de la DPEF, le Groupe VYV a décidé de ne pas publier de ratios volontaires malgré les travaux menés par EGAMO. Cependant, les informations collectées vont permettre d'identifier les axes de progrès pour la campagne de reporting 2022.

Les ratios réglementaires sont susceptibles d'évoluer fortement au fur et à mesure que les entreprises non-financières publieront des informations sur l'éligibilité de leurs activités et que les règles de calcul se feront plus précises. Les ratios peuvent donc être amenés à évoluer significativement en 2022.

Actifs immobiliers

Les actifs immobiliers sont consolidés par le groupe à partir des informations communiquées directement par les entités, que ce soit des actifs physiques ou des parts de fonds d'investissement. Sur base trimestrielle, les entités communiquent leurs inventaires selon un format prédéfini afin de les regrouper conformément à une nomenclature CIC (Complementary Identification Code) spécifique aux actifs immobiliers. On y retrouve les biens immobiliers de bureaux ou commerciaux, résidentiels, d'exploitation à usage propre, en construction, et enfin les biens d'équipement.

Conformément au règlement taxonomie, Groupe VYV considère comme éligible toutes les positions en immobilier qu'elles soient détenues en direct ou au travers de fonds d'investissement.

L'analyse est faite sur la base des valeurs de réalisation.

Méthodologie utilisée pour les activités relevant du Livre III du Code de la mutualité

Présentation des activités des entités du Livre III

Au regard des macro-secteurs retenus par le règlement Taxonomie, deux activités de VYV³ peuvent être considérées comme potentiellement éligibles en réponse aux objectifs environnementaux du règlement Taxonomie de l'atténuation au changement climatique et de l'adaptation au changement climatique :

- l'activité d'hébergement médico-social et social,
- le transport.

De manière plus marginale, des activités d'investissement d'immobilier de rendement peuvent également être menées par les entités du Livre III. Ces activités d'investissement peuvent relever du périmètre d'éligibilité à la Taxonomie en tant que CAPEX et OPEX individuellement éligibles.



(1) Pour simplifier la lecture des éléments, la méthodologie applicable à MUTEX est la même que pour les autres entités relevant du Livre II du code de la mutualité.

(2) « The insurance line of business must contain a policy with terms related to the treatment of 'climate perils' in view of Appendix A to Annex II to the Climate Delegated Act in order to be counted for Taxonomy-eligibility. »

Analyse des textes et application aux activités des entités du Livre III

Analyse des textes précisant la notion d'hébergement médico-social et social (objectif : adaptation au changement climatique)

La définition retenue par le règlement Taxonomie considère que l'activité d'hébergement médico-social et social correspond à « la fourniture de soins résidentiels associés soit à des soins infirmiers, soit à des soins de surveillance, soit à d'autres types de soins, selon les besoins des résidents ». Cette définition met l'accent sur la notion de résidence (soins résidentiels, besoins des résidents).

Le renvoi dans le règlement Taxonomie vers le code NACE Q87 montre la distinction faite avec les activités hospitalières (regroupée au sein du code NACE Q86). La code NAF correspondant (NAF 87) regroupe « l'hébergement médicalisé et l'hébergement social de personnes en difficulté : l'hébergement peut être associé à des services médicaux, des services de surveillance ou d'autres services d'assistance aux malades. Les installations représentent une part importante du processus de production et les soins dispensés combinent des services médicaux et sociaux, le volet médical se composant dans une large mesure de soins infirmiers. »

À contrario, les « activités d'hospitalisation de court ou long séjour » sont exclues du code NAF 87.

Au regard des différentes définitions retenues, les activités potentiellement éligibles de VYV³ et de MGEN L3 sur le volet « hébergement médico-social et social » correspondent aux Ephad. En effet, seules ces activités proposent une activité d'hébergement de manière principale. Dans la définition retenue par la taxonomie, la notion de soin résidentiel correspond au code NACE Q87. Ce code se distingue des activités hospitalières, référencées par le code NACE 86. Les Ephad représentaient en 2020 moins de 1 % du chiffre d'affaires de Groupe VYV et moins de 1,8 % du chiffre d'affaires du Groupe MGEN, activités du livre II et du livre III confondues.

Dans sa FAQ de février, la commission a précisé que pour prendre en compte les CapEx et OpEx des activités pouvant contribuer à l'adaptation au changement climatique, une évaluation des risques climatiques et de la vulnérabilité doit avoir été réalisée et qu'un plan de dépenses dédié avoir été mis en place. Groupe VYV et le Groupe MGEN n'ont pas réalisé une évaluation des risques climatiques. À ce titre, les OPEX et CAPEX des activités Ephad ne peuvent être considérés éligibles.

Analyse des textes précisant les activités de transports (objectifs : atténuation au changement climatique et adaptation au changement climatique)

Au sein des activités relevant du Livre III du Code de la mutualité, les activités d'Harmonie Ambulance peuvent correspondre à première lecture au macro-secteur transport. Cependant, son activité (transport médical) n'est pas prévue par le règlement Taxonomie.

En effet, le code NAF qui regroupe les activités liées au transport sanitaire (ambulances) est le 85.1J, correspondant au code NACE 85.1. Ce code n'est pas repris dans les documents publiés par la commission, que ce soit sur le volet adaptation ou sur le volet atténuation du changement climatique. Les activités d'Harmonie Ambulance ne sont pas donc pas éligibles sans qu'il soit besoin de mener une analyse plus poussée.

Dans le cas où cette interprétation s'avérerait erronée, celle-ci n'aura qu'un impact très limité sur les chiffres publiés. Harmonie Ambulance a représenté moins de 0,5 % du CA de Groupe VYV en 2020. Le Groupe MGEN n'a pas d'activité de transport médical.

Analyse des textes précisant les activités liées à la construction de bâtiments neufs, la rénovation de bâtiments existants et l'acquisition et la propriété de bâtiments

VYV³ et MGEN L3 ne développent pas d'activités de promotion immobilière, de rénovation ou de propriété de bâtiments.

OPEX et CAPEX individuellement éligibles

Si des investissements peuvent être menés ponctuellement par une partie des entités de VYV³, y compris MGEN L3, pour améliorer la performance énergétique des bâtiments, de la flotte de véhicules d'entreprises ou pour acquérir de nouveaux sites afin de développer leurs activités, ces informations ne sont pas tracées de manière consolidée dans les systèmes de reporting de VYV³.

Au regard de la nouveauté de cette réglementation et des délais restreints pour publier des informations conformes aux différentes FAQ publiés par la commission, le Groupe VYV est dans l'impossibilité de communiquer le montant des OPEX et CAPEX individuellement éligibles.

Ne relevant pas du cœur d'activités de VYV³ et de MGEN L3, les OPEX et CAPEX individuellement éligibles sont probablement marginaux. ➡

Tableaux de données

Groupe VYV : éléments quantitatifs de réponses à la Taxonomie

ACTIVITÉS FINANCIÈRES (LIVRE II)

Part des primes non-vie éligibles

INDICATEUR	MONTANT 2021 EN €	MONTANT 2021 EN % DES PRIMES ÉMISES BRUTES EN ASSURANCE NON-VIE
Primes émises brutes en assurance non-vie	6,546 Mds	100 %
Primes émises brutes des lignes d'activité mentionnées dans les actes délégués du règlement taxonomie	6,498 Mds	99,3 %
Primes émises brutes des lignes d'activités mentionnées dans les actes délégués du règlement taxonomie et pouvant offrir une couverture d'assurance explicite contre les aléas climatiques	0,142 Mds	2,2 %

Part des actifs éligibles

RATIO RÉGLEMENTAIRE

INDICATEURS RELATIFS AUX INVESTISSEMENTS	EN VALEUR	EN %
Part dans des activités économiques éligibles à la taxonomie	2,041 Md€	10,2 %
Part dans des activités économiques non-éligibles à la taxonomie	12,065 Md€	60,5 %
Part dans des produits dérivés	0 Md€	0 %
Part dans des obligations souveraines	4,483 Md€	22,5 %
Trésorerie et équivalent de Trésorerie	1,358 Md€	6,8 %
Total Actifs	19,947 Md€	100 %
Total Actifs hors obligations souveraines	15,464 Md€	
Part des investissements dans des activités économiques éligibles à la taxonomie hors obligations souveraines		13,2 %

N.B. Le Groupe VYV n'a pas été en mesure de calculer en 2021 la part dans des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations extra-financières en vertu des articles 19 bis ou 29 bis de la directive 2013/34/UE. L'analyse a été réalisée en prenant en compte toutes les entreprises du portefeuille, y compris celles non soumises à la directive sur le reporting extra-financier.

ACTIVITÉS NON-FINANCIÈRES (LIVRE III)

Part du chiffre d'affaires issu de produits et services associés à des activités économiques éligibles à la Taxonomie de l'UE

CRITÈRE DE CONTRIBUTION SUBSTANTIELLE

	PART DU CHIFFRE D'AFFAIRES	ATTÉNUATION DU CHANGEMENT CLIMATIQUE	ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE
A.1 Activités économiques éligibles	0 %	Non applicable	
Pas d'activité éligible identifiée	0 %		
B. Activités économiques non-éligibles	100 %	-	-
Total (A+B)	100 %	-	-

OPEX et CAPEX individuellement éligibles

Des analyses ont été réalisées à partir des informations disponibles dans les systèmes comptables afin de déterminer si des CapEx et OpEx pourraient être éligibles à la Taxonomie au titre des CapEx et OpEx individuels. Les résultats de ces premières analyses ne mettent pas en exergue ce type d'investissement ou de dépenses avec la limite que les systèmes d'informations ne sont pas à date paramétrés pour identifier ces natures de dépense.



Harmonie Mutuelle : éléments quantitatifs de réponses à la Taxonomie

Part des primes non-vie éligibles

INDICATEUR	MONTANT 2021 EN €	MONTANT 2021 EN % DES PRIMES ÉMISES BRUTES EN ASSURANCE NON-VIE
Primes émises brutes en assurance non-vie	2,601 Mds	100 %
Primes émises brutes des lignes d'activité mentionnées dans les actes délégués du règlement taxonomie	2,601 Mds	100 %
Primes émises brutes des lignes d'activités mentionnées dans les actes délégués du règlement taxonomie et pouvant offrir une couverture d'assurance explicite contre les aléas climatiques	0 Mds	0 %

Part des actifs éligibles

INDICATEURS RELATIFS AUX INVESTISSEMENTS	RATIO RÉGLEMENTAIRE	
	EN VALEUR	EN %
Part dans des activités économiques éligibles à la taxonomie	0,396 Md€	13,6 %
Part dans des activités économiques non-éligibles à la taxonomie	2,01 Md€	69 %
Part dans des produits dérivés	0 Md€	0 %
Part dans des obligations souveraines	0,039 Md€	1,3 %
Trésorerie et équivalent de Trésorerie	0,47 Md€	16,1 %
Total Actif	2,915 Md€	100 %
Total Actif hors obligations souveraines	2,876 Md€	
Part des investissements dans des activités économiques éligibles à la taxonomie hors obligations souveraines		13,8 %

N.B. Harmonie Mutuelle n'a pas été en mesure de calculer en 2021 la part dans des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations extra-financières en vertu des articles 19 bis ou 29 bis de la directive 2013/34/UE. L'analyse a été réalisée en prenant en compte toutes les entreprises du portefeuille, y compris celles non soumises à la directive sur le reporting extra-financier.

MGEN : éléments quantitatifs de réponse à la Taxonomie

ACTIVITÉS FINANCIÈRES (LIVRE II)

Part des primes non-vie éligibles

INDICATEUR	MONTANT 2021 EN €	MONTANT 2021 EN % DES PRIMES ÉMISES BRUTES EN ASSURANCE NON-VIE
Primes émises brutes en assurance non-vie	2,344 Mds	100 %
Primes émises brutes des lignes d'activité mentionnées dans les actes délégués du règlement taxonomie	2,341 Mds	100 %
Primes émises brutes des lignes d'activités mentionnées dans les actes délégués du règlement taxonomie et pouvant offrir une couverture d'assurance explicite contre les aléas climatiques	0 Mds	0 %

Part des actifs éligibles

RATIO RÉGLEMENTAIRE

INDICATEURS RELATIFS AUX INVESTISSEMENTS	EN VALEUR	EN %
Part dans des activités économiques éligibles à la taxonomie	1,203 Md€	24,7 %
Part dans des activités économiques non-éligibles à la taxonomie	2,791 Md€	57,4 %
Part dans des produits dérivés	0 Md€	0 %
Part dans des obligations souveraines	0,72 Md€	14,8 %
Trésorerie et équivalent de Trésorerie	0,152 Md€	3,1 %
Total Actifs	4,866 Md€	100 %
Total Actifs hors obligations souveraines	4,146 Md€	
Part des investissements dans des activités économiques éligibles à la taxonomie hors obligations souveraines		29 %

N.B. Le groupe MGEN n'a pas été en mesure de calculer en 2021 la part dans des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations extra-financières en vertu des articles 19 bis ou 29 bis de la directive 2013/34/UE. L'analyse a été réalisée en prenant en compte toutes les entreprises du portefeuille, y compris celles non soumises à la directive sur le reporting extra-financier.

ACTIVITÉS NON-FINANCIÈRES (LIVRE III)

Part du chiffre d'affaires issu de produits et services associés à des activités économiques éligibles à la Taxonomie de l'UE.

CRITÈRE DE CONTRIBUTION SUBSTANTIELLE

PART DU CHIFFRE D'AFFAIRES		ATTÉNUATION DU CHANGEMENT CLIMATIQUE	ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE
A.1 Activités économiques éligibles	0 %	Non applicable	
Pas d'activité éligible identifiée	0 %		
B. Activités économiques non-éligibles	100 %	-	-
Total (A+B)	100 %	-	-

OPEX et CAPEX individuellement éligibles.

Des analyses ont été réalisées à partir des informations disponibles dans les systèmes comptables afin de déterminer si des CapEx et OpEx pourraient être éligibles à la Taxonomie au titre des CapEx et OpEx individuels. Les résultats de ces premières analyses ne mettent pas en exergue ce type d'investissement ou de dépenses avec la limite que les systèmes d'informations ne sont pas à date paramétrés pour identifier ces natures de dépense.



MNT : éléments quantitatifs de réponse à la Taxonomie

Part des primes non-vie éligibles

INDICATEUR	MONTANT 2021 EN €	MONTANT 2021 EN % DES PRIMES ÉMISES BRUTES EN ASSURANCE NON-VIE
Primes émises brutes en assurance non-vie	0,550 Mds	100 %
Primes émises brutes des lignes d'activité mentionnées dans les actes délégués du règlement taxonomie	0,550 Mds	100 %
Primes émises brutes des lignes d'activités mentionnées dans les actes délégués du règlement taxonomie et pouvant offrir une couverture d'assurance explicite contre les aléas climatiques	0 Mds	0 %

Part des actifs éligibles

INDICATEURS RELATIFS AUX INVESTISSEMENTS	RATIO RÉGLEMENTAIRE	
	EN VALEUR	EN %
Part dans des activités économiques éligibles à la taxonomie	0,118 Md€	8,7 %
Part dans des activités économiques non-éligibles à la taxonomie	0,907 Md€	66,9 %
Part dans des produits dérivés	0 Md€	0 %
Part dans des obligations souveraines	0,267 Md€	19,7 %
Trésorerie et équivalent de Trésorerie	0,064 Md€	4,7 %
Total Actifs	1,356 Md€	100 %
Total Actifs hors obligations souveraines	1,089 Md€	
Part des investissements dans des activités économiques éligibles à la taxonomie hors obligations souveraines		10,8 %

N.B. MNT n'a pas été en mesure de calculer en 2021 la part dans des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations extra-financières en vertu des articles 19 bis ou 29 bis de la directive 2013/34/UE. L'analyse a été réalisée en prenant en compte toutes les entreprises du portefeuille, y compris celles non soumises à la directive sur le reporting extra-financier.

MUTEX : éléments quantitatifs de réponse à la Taxonomie

Part des primes non-vie éligibles

INDICATEUR	MONTANT 2021 EN €	MONTANT 2021 EN % DES PRIMES ÉMISES BRUTES EN ASSURANCE NON-VIE
Primes émises brutes en assurance non-vie	0,464 Mds	100 %
Primes émises brutes des lignes d'activité mentionnées dans les actes délégués du règlement taxonomie	0,464 Mds	100 %
Primes émises brutes des lignes d'activités mentionnées dans les actes délégués du règlement taxonomie et pouvant offrir une couverture d'assurance explicite contre les aléas climatiques	0 Mds	0 %

Part des actifs éligibles

INDICATEURS RELATIFS AUX INVESTISSEMENTS	RATIO RÉGLEMENTAIRE	
	EN VALEUR	EN %
Part dans des activités économiques éligibles à la taxonomie	0,28 Md€	2,8 %
Part dans des activités économiques non-éligibles à la taxonomie	5,735 Md€	57,9 %
Part dans des produits dérivés	0 Md€	0 %
Part dans des obligations souveraines	3,443 Md€	34,7 %
Trésorerie et équivalent de Trésorerie	0,452 Md€	4,6 %
Total Actif	9,91 Md€	100 %
Total Actif hors obligations souveraines	6,467 Md€	
Part des investissements dans des activités économiques éligibles à la taxonomie hors obligations souveraines		4,3 %

N.B. MUTEX n'a pas été en mesure de calculer en 2021 la part dans des entreprises qui ne sont pas tenues de publier des informations extra-financières en vertu des articles 19 bis ou 29 bis de la directive 2013/34/UE. L'analyse a été réalisée en prenant en compte toutes les entreprises du portefeuille, y compris celles non soumises à la directive sur le reporting extra-financier. ➡

Note méthodologique

Périmètre de la DPEF

Présentation du périmètre du groupe

Le périmètre prudentiel du Groupe VYV se compose des quinze entités françaises suivantes :

- L'UMG « Groupe VYV » ;
- Huit membres affiliés :
 - > Sept mutuelles relevant du Livre II du Code de la mutualité :
 - Harmonie Mutuelle ;
 - Mutuelle Générale de l'Économie des Finances et de l'Industrie (« Mgéfi ») ;
 - 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.
- Six entités non affiliées pour lesquelles existent des liens de combinaison ou capitalistiques avec l'UMG « Groupe VYV » :
 - > Quatre filiales assurantielles :
 - MUTEX SA, détenue à, 51 % par Harmonie Mutuelle, 0,37 % par Chorum, 3,00% par MGEN, et 33,33% par VYV Invest soit 87,71% au total 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 ;
- SMACL SA, détenue à 27,45% par SMACL Assurances, et 1,96% par l'UMG Groupe VYV, soit 29,41% au total, et mise en équivalence dans les comptes du groupe.
- > Deux structures assurantielles combinées :
 - Ressources Mutuelles Assistance (« RMA ») ;
 - Union Harmonie Mutualité, contrôlée par Harmonie Mutuelle.

Les activités de l'ensemble des entités assurantielles du groupe sont décrites au sein de leur propre rapport Solvabilité 2.

Le périmètre combiné du Groupe VYV regroupe :

- le périmètre prudentiel, détaillé précédemment ;
- l'offre de Soins (au travers notamment de VYV³)
- les services de soins et d'accompagnement ;
- les autres activités excepté l'habitat⁽¹⁾.

L'UMG « Groupe VYV » exerce son influence dominante sur 119 entités du Groupe VYV dans le périmètre combiné.

Le périmètre de la DPEF est plus restreint. Il intègre quatre entités obligées (Harmonie Mutuelle, MUTEX, MGEN, MNT) ainsi que RMA et VYV³ pour les informations qualitatives.

Table de concordance

Pour faciliter la lecture de la DPEF, la table de concordance est présentée en [page XX](#) de la DPEF.

Exclusion de certaines thématiques prévues à l'article L. 225-102-1 du code de commerce

Au regard des activités du groupe, certaines thématiques prévues à l'article L. 225-102-1 du Code de commerce ne sont pas reprises dans la DPEF :

- les engagements sociétaux en faveur de la lutte contre le gaspillage alimentaire,
- les engagements sociétaux en faveur de la lutte contre la précarité alimentaire,

- les engagements sociétaux en faveur du respect du bien-être animal,
- les engagements sociétaux en faveur d'une alimentation responsable, équitable et durable.

Certaines bonnes pratiques peuvent cependant être rapportées dans le corps de la DPEF, notamment sur les activités de soins sans que ces thématiques ne correspondent à des risques majeurs.

(1) En respect des normes comptables, le Groupe Arcade-VYV n'est pas compris dans le périmètre de combinaison du Groupe VYV.

Impact de la loi n° 2022-296 du 2 mars 2022 visant à démocratiser le sport en France

L'article 27 de la loi n° 2022-296 du 2 mars 2022 visant à démocratiser le sport en France est venue modifier le contenu de la DPEF en imposant une mention supplémentaire sur les « actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives ». Au regard des délais, le Groupe VYV a décidé de publier un

encadré résumant les principaux axes de travail du groupe sur cette thématique. Cette réponse succincte n'est pas représentative de la diversité des actions mises en place par le groupe, qui seront présentées de manière bien plus détaillée dans la DPEF 2022.

Disponibilité des informations

Principes généraux

Le Groupe VYV a souhaité publier une DPEF groupe 2021 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, VYV³ 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. Ils font depuis l'objet d'une révision annuelle. 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

PÉRIODICITÉ DES DONNÉES PUBLIÉES

Les indicateurs présentés sont publiés, sauf mention contraire, sur une année civile ou au 31 décembre de l'année 2021.

Lorsqu'une évolution méthodologique majeure intervient, les indicateurs de l'année précédente sont, dans la mesure du possible, recalculés.

COMPARABILITÉ DES DONNÉES PUBLIÉES

Comparabilité avec la DPEF 2020 des indicateurs liés à des formations

Entre 2020 et 2021, la méthodologie de calcul des indicateurs portant sur la formation a évolué, qu'il s'agisse de formations spécifiques (ex. : formation à la protection des données personnelles) ou non (part des collaborateurs présents au 31/12 et formés dans l'année). En 2020, le taux de formation portait sur les collaborateurs présents tout au long de l'année, excluant de fait les collaborateurs ayant quitté ou rejoint l'entreprise au cours de l'année. Pour assurer une remontée plus rapide et plus fiable des informations, les indicateurs formation sont désormais calculés parmi les collaborateurs présents au 31/12, peu importe leur date d'arrivée dans les effectifs.

Nombre d'intervention RPS/SS

Harmonie Mutuelle

RPS : sont prises en compte toutes les interventions en rapport avec du management RPS, la mise en place de cellule de soutien psychologique, d'un diagnostic RPS, de comportements sexistes, l'impact du confinement, le bien être, le stress et la gestion des conflits sur le lieu de travail.

SST : sont prises en compte toutes les interventions qui ne sont pas incluses dans la définition RPS (les interventions relatives aux troubles de la voix et aux troubles musculosquelettiques, relatives à la préparation à la retraite, relatives aux risques au volant, relatives à l'alimentation et aux addictions et relatives à l'évaluation du niveau d'épuisement et d'énergies des salariés (Outil HPH).

MNT

RPS : sont prises en compte toutes les interventions en rapport avec les risques psychosociaux (accompagnement QVT, accompagnement managérial).

SST : sont prises en compte toutes les interventions qui ne sont pas incluses dans la définition des RPS et réalisées les partenaires ATCC, HUB ACT, HB ANACT, TECHNOLOGIA, Jérôme Grolleau, OST.



Formation prévention à la corruption

Les effectifs pris en compte dans le calcul du taux de formation varient pour chaque entité. Il est calculé sur l'effectif formé :

- depuis 2021, pour Harmonie Mutuelle, MGEN et MUTEX,
- depuis 2020 pour MNT.

Formation anti-blanchiment/terrorisme

Les effectifs pris en compte dans le calcul du taux de formation varient pour chaque entité. Il est calculé sur l'effectif formé :

- depuis 2021, pour MUTEX,
- depuis 2020 pour Harmonie Mutuelle et MNT,
- depuis 2018 pour MGEN.

Périodicité des études menées pour établir le taux de satisfaction (entités obligées)

- Harmonie Mutuelle :
 - > Réalisation : juin 2021 à janvier 2022
 - > Année couverte : 2021
- MGEN :
 - > Réalisation : mars-avril et octobre-novembre 2021
 - > Année couverte : 2021
- MNT :
 - > Réalisation : 2021
 - > Année couverte : 2021
- MUTEX :
 - > Réalisation : janvier-mars 2021
 - > Année couverte : 2020

Rôles et responsabilités

QUI ?	RÔLE
Équipe d'animation de la DPEF Responsable référentiels et performance extra-financière	• 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. • Suit avec l'OTI la vérification des informations.
La directrice du développement durable	• Fixe les objectifs et la structure générale de la DPEF groupe en interaction avec la direction de la communication. • Valide la DPEF consolidée. • Assure la revue de la DPEF auprès des différentes instances du groupe (Bureau National, CDG, commission DD, CA).
Les référents DPEF groupe	• 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 source, feuilles de calcul intermédiaires...) à la vérification de la sincérité des informations qu'ils communiquent. • Le cas échéant, présentent ces pièces ainsi que la méthode de production des informations lors de l'audit. • Alertent l'équipe d'animation lorsque les informations demandées ne sont pas ou plus disponibles.
La direction de la communication groupe	• Assure la relecture et la mise en page de la déclaration. • Assure en lecture finale après consolidation la cohérence des informations présentées avec les autres rapports obligatoires.

Processus d'élaboration

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 consolidées 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 ICP (indicateurs clés de performance) qui sont collectés à travers deux fichiers Excel (un pour les indicateurs sociétaux et un pour les indicateurs financiers). Pour les ICP, des systèmes d'alertes automatiques (contrôles de variation et contrôles de cohérences) sont intégrées 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 %.

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. 9

Rapports de l'organisme tiers indépendant

Groupe VYV – Union Mutualiste de Groupe

Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant sur la déclaration consolidée
de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2021

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 d'organisme tiers indépendant, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après la « Déclaration »), présentées de manière volontaire 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.

Conclusion

Le périmètre de reporting inclut de façon restreinte l'entité VYV³ 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 les commentaires suivants :

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 des principales actions ainsi que les indicateurs retenus peuvent différer sensiblement entre les filiales.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de la société.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Comme indiqué dans la Déclaration, les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration :

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

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Responsabilité 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 historiques (constatées ou extrapolées) 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.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément 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 tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Indépendance et contrôle qualité

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

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 8 personnes et se sont déroulés entre février et mars 2022 sur une durée totale d'intervention de 5 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 risques, expertises techniques et financières, achats, ainsi que les équipes en charge de la RGPD.

Nature et étendue des travaux

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

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

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des 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 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - > apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - > corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour certains risques Adaptation des activités au changement climatique, Empreinte environnementale en matière d'émissions de CO₂ liée à l'activité et Intégration des enjeux ESG dans les investissements, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'UMG VYV, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des 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 ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices⁽¹⁾ 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.

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

L'organisme tiers indépendant,
Mazars SA

Paris La Défense, le 19 mai 2022

Christophe BERRARD
Associé

Edwige REY
Associée RSE &
Développement Durable

Annexe : informations considérées comme les plus importantes

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Taux de couverture des départements par des élus au 31.12.N
- Taux de satisfaction client pour l'année N
- Nombre total d'interventions RPS réalisés au cours de l'année N
- Nombre total d'interventions SST réalisés au cours de l'année N
- Ratio nombre de saisines en médiation sur le total des réclamations au cours de l'année N/Nombre de saisines en médiations au cours de l'année
- Part des salariés présents au 31.12.N et ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N
- Part des collaborateurs bénéficiant du télétravail au 31.12.N
- Taux d'emploi au sens de la DOETH au cours de l'année N
- Effectif total au 31.12.N
- Nombre d'heures de formation et sensibilisation sur la protection des données personnelles suivies durant l'année
- Part des établissements qui impliquent les usagers au-delà des instances réglementaires réalisées au cours de l'année N
- Nombre d'heures de formation et sensibilisation sur la sécurité informatique suivies durant l'année
- Part des collaborateurs formés ou sensibilisés à la prévention de la corruption au 31.12.N
- Part des collaborateurs formés ou sensibilisés sur les sujets de lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N
- Taux de participation aux instances de gouvernance au 31.12.N
- Total des consommations énergétiques (électricité + gaz) (calcul des émissions de GES)
- Montant total des obligations vertes détenues

(1) Harmonie Mutuelle, MGEN, Mutuelle Nationale Territoriale, MUTEX.

Harmonie Mutuelle

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

Exercice clos le 31 décembre 2021

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), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion de la société 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.

Conclusion

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

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de la société.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Comme indiqué dans la Déclaration, les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;

- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Responsabilité 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 historiques (constatées ou extrapolées) 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.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément 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 tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 6 personnes et se sont déroulés entre février et mars 2022 sur une durée totale d'intervention de 2 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 Ecologies, Ressources Humaines, Conformité, Ingénierie et action sociale, Talents et engagement, Prévention, Etudes et marchés.

Nature et étendue des travaux

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

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

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'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 2^e 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, et
 - > corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour le risque Adaptation des activités au changement climatique, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'UMG VYV, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau 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 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 ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès de l'entité Harmonie Mutuelle 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.

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

L'organisme tiers indépendant,
Mazars SA

Paris La Défense, le 20 avril 2022

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)

MGEN

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

Exercice clos le 31 décembre 2021

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), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion de la société, en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

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

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de la société.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Comme indiqué dans la Déclaration, les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;

- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Responsabilité 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 historiques (constatées ou extrapolées) 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.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément 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 tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 6 personnes et se sont déroulés entre février et mars 2022 sur une durée totale d'intervention de 2 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 la direction prévention.

Nature et étendue des travaux

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

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

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'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, et

> corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour le risque Empreinte environnementale en matière d'émissions CO₂ liée à l'activité, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'UMG VYV, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau 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 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 ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès de l'entité MGEN 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.

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

L'organisme tiers indépendant,
Mazars SA

Paris La Défense, le 12 mai 2022

Edwige REY
Associée RSE &
Développement Durable

Annexe : informations considérées comme les plus importantes

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Taux de couverture des départements par des élus au 31.12.N
- Taux de satisfaction client pour l'année N
- Nombre total d'interventions RPS réalisés au cours de l'année N
- Nombre total d'interventions SST réalisés au cours de l'année N
- Part des salariés présents au 31.12.N et ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N
- Part des collaborateurs bénéficiant du télétravail au 31.12.N
- Taux d'emploi au sens de la DOETH au cours de l'année N
- Effectif total au 31.12.N
- Nombre d'heures de formation et sensibilisation sur la protection des données personnelles suivies durant l'année
- Part des établissements qui impliquent les usagers au-delà des instances réglementaires réalisées au cours de l'année N
- Nombre d'heures de formation et sensibilisation sur la sécurité informatique suivies durant l'année
- Part des collaborateurs formés ou sensibilisés à la prévention de la corruption au 31.12.N
- Part des collaborateurs formés ou sensibilisés sur les sujets de lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N
- Taux de participation aux instances de gouvernance au 31.12.N
- Total des consommations énergétiques (électricité + gaz) (calcul des émissions de GES)
- Montant total des obligations vertes détenues

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 2021

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), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion de la société 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.

Conclusion

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

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de la société.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Comme indiqué dans la Déclaration, les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;

ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Responsabilité 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 historiques (constatées ou extrapolées) 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.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément 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 tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 6 personnes et se sont déroulés entre février et mars 2022 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment le département RSE, la direction des ressources humaines, le département prévention et gestion du risque, le département gouvernance, la direction relation adhérent, la direction du pilotage réglementaire et normatif.

Nature et étendue des travaux

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

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

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'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, et
 - > corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour certains risques Empreinte

environnementale en matière d'émissions de CO₂ liée à l'activité et Adaptation des activités au changement climatique, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'UMG VYV, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau 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 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 ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès 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.

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

L'organisme tiers indépendant,
Mazars SAS

Paris La Défense, le 19 mai 2022

Christophe BERRARD
Associé

Edwige REY
Associée RSE &
Développement Durable

Annexe : informations considérées comme les plus importantes

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Taux de couverture des départements par des élus au 31.12.N
- Taux de satisfaction client pour l'année N
- Nombre total d'interventions RPS réalisés au cours de l'année N
- Nombre total d'interventions SST réalisés au cours de l'année N
- Part des salariés présents au 31.12.N et ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N
- Part des collaborateurs bénéficiant du télétravail au 31.12.N
- Taux d'emploi au sens de la DOETH au cours de l'année N
- Effectif total au 31.12.N
- Nombre d'heures de formation et sensibilisation sur la protection des données personnelles suivies durant l'année
- Nombre d'heures de formation et sensibilisation sur la sécurité informatique suivies durant l'année
- Part des collaborateurs formés ou sensibilisés à la prévention de la corruption au 31.12.N
- Part des collaborateurs formés ou sensibilisés sur les sujets de lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N
- Taux de participation aux instances de gouvernance au 31.12.N
- Total des consommations énergétiques (électricité + gaz) (calcul des émissions de GES)
- Montant total des obligations vertes détenues

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 2021

MUTEX

MUTEX SA au capital de 37 302 300 €

Siège social : 140, avenue de la République – 92320 Châtillon Cedex
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), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion de la société en application des dispositions des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

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

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de la société.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Comme indiqué dans la Déclaration, les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;

- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Responsabilité 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 historiques (constatées ou extrapolées) 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.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément 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 tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 6 personnes et se sont déroulés entre février et mars 2022 sur une durée totale d'intervention de 2 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 des risques, la direction opérations clients.

Nature et étendue des travaux

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

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

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'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, et
 - > corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour certains risques Adaptation des activités au changement climatique et Intégration des

enjeux ESG dans les investissements, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'UMG VYV, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau 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 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 ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès de l'entité Mutex 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.

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

L'organisme tiers indépendant,
Mazars SAS

Paris La Défense, le 19 mai 2022

Christophe BERRARD
Associé

Edwige REY
Associée RSE &
Développement Durable

Annexe : informations considérées comme les plus importantes

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Taux de satisfaction client pour l'année N
- Ratio nombre de saisines en médiation sur le total des réclamations au cours de l'année N
- Part des salariés présents au 31/12/N et ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N
- Part des collaborateurs bénéficiant du télétravail au 31.12.N
- Taux d'emploi au sens de la DOETH au cours de l'année N
- Effectif total au 31/12/N
- Nombre d'heures de formation et sensibilisation sur la protection des données personnelles suivies durant l'année
- Nombre d'heures de formation et sensibilisation sur la sécurité informatique suivies durant l'année
- Part des collaborateurs formés ou sensibilisés à la prévention de la corruption au 31.12.N
- Part des collaborateurs formés ou sensibilisés sur les sujets de lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N
- Taux de participation aux instances de gouvernance au 31.12.N
- Total des consommations énergétiques (électricité + gaz) (calcul des émissions de GES)
- Montant total des obligations vertes détenues

Conception et réalisation : Lonsdale
Crédit : GettyImages

Groupe VYV, Union Mutualiste de Groupe soumise aux dispositions du Code de la mutualité,
immatriculée au répertoire Siren sous le numéro Siren 532 661 832 numéro LEI 969500E0I6R1LLI4UF62
Siège social : 62-68 Rue Jeanne d'Arc - 75013 Paris.

www.groupe-vyv.fr

