



Déclaration de performance extra-financière 2019

Rapport de gestion 2019

GR O U P E
vyv



Sommaire

Le Groupe VYV : entrepreneur du « mieux-vivre » 4

Quatre métiers au service
de nos publics cibles 4

Un plan de transformation stratégique pour
concrétiser notre promesse mutualiste 5

L'organisation du Groupe VYV 6

Chiffres clés 2019 7

Description des principales
activités du groupe 8

Synthèse 2019 du modèle
d'affaire groupe 12

Politique de développement durable et cartographie des risques groupe 14

Gouvernance développement
durable groupe 15

Identification et cartographie
des risques RSE 16

Présentation de la politique développement
durable groupe 16

Les enjeux de la politique développement durable
du Groupe VYV 16

Le positionnement de la politique de
développement durable du Groupe VYV 16

Le Groupe VYV agit pour contribuer
aux 17 Objectifs de Développement
Durable des Nations-Unies 17

Les axes de mobilisation et les thèmes
de la politique de développement durable 18

Périmètre du reporting extra-financier 19

Agir en accord avec une éthique mutualiste 20

Une gouvernance responsable 21

Représentativité des instances dirigeantes 21

Compétence des administrateurs 23

Vitalité démocratique 25

Éthique des affaires 27

Protection des données personnelles 29

Investissements responsables 32

Être utile à tous et à chacun 34

Produits et services responsables 35

Accessibilité de l'offre 35

Adéquation des produits et services
aux évolutions des enjeux sociétaux
et de changement climatique 37

Prévention, accompagnement
et éducation à la santé 40

Relation adhérents, clients,
sociétaires, patients 41

Respect du droit des patients 44

Développer et protéger toutes les richesses humaines du groupe 46

Attractivité, gestion des compétences
et des talents 47

Promotion de la diversité 51

Qualité de vie au travail 53

Rechercher un impact positif sur les territoires 56

Ancrage territorial et empreinte sociétale 57

Réduction de l'empreinte environnementale 59

Note méthodologique 61

Périmètre de la DPEF 61

Tables de concordance 61

Disponibilités des informations 64

Rôles et responsabilités 65

Processus d'élaboration 65

Modalités de collecte et de consolidation 64

Contrôles 64

Revue périodique et actualisation 64

Rapports de l'organisme tiers indépendant 70

Le Groupe VYV : entrepreneur du « mieux-vivre »

Quatre métiers au service de nos publics cibles

« Entrepreneur du mieux-vivre », le Groupe VYV souhaite satisfaire les attentes de ses adhérents, clients, patients et habitants, par le développement de ses solutions au service du mieux-vivre.

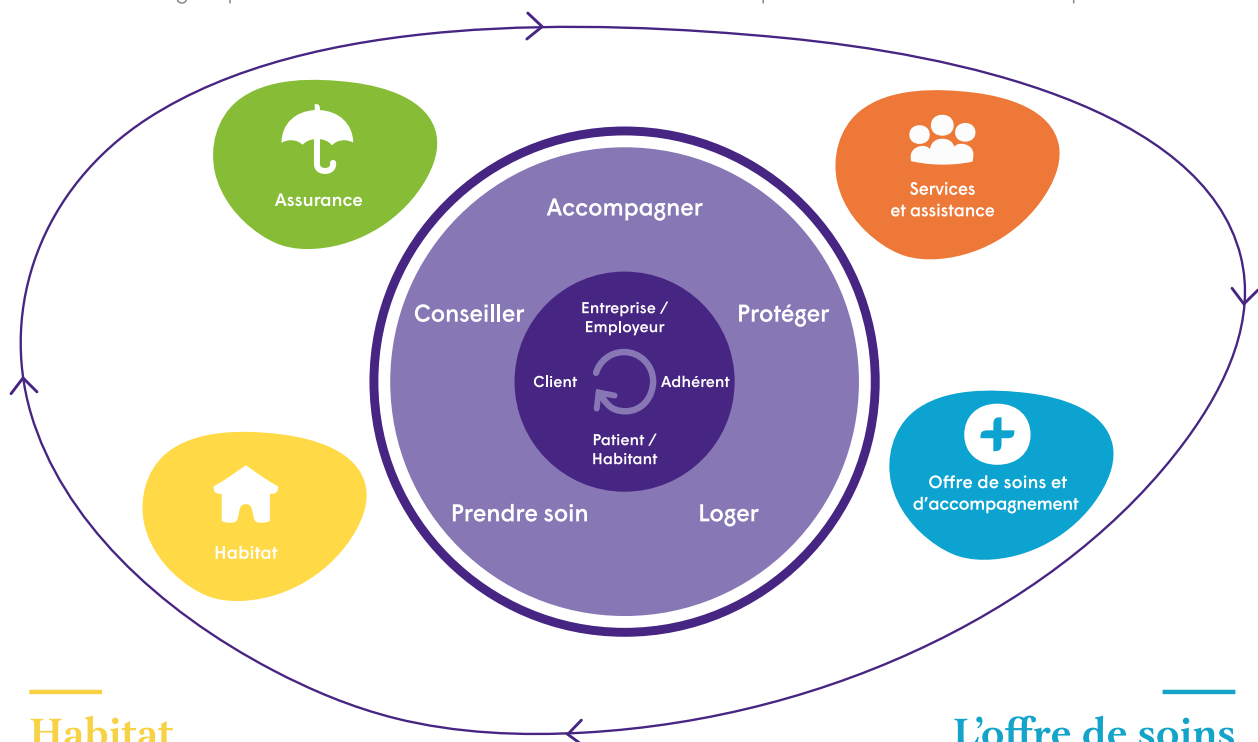
Concrètement, il s'agit de déployer, progressivement, une logique de service généralisée et agir sur l'ensemble des déterminants de santé (soin, logement, prévention...) en s'appuyant sur les savoir-faire de nos quatre métiers : l'assurance, les services et l'assistance, l'offre de soins et d'accompagnement, l'habitat.

L'assurance

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

Services et assistance

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



Habitat

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

L'offre de soins et d'accompagnement

Au sein du Groupe VYV, VYV Care a l'ambition de développer une offre de proximité de qualité et innovante.

Autour de ses quatre métiers, le Groupe VYV est en capacité d'assembler des solutions proposées afin d'apporter des réponses uniques et personnalisées pour accompagner les individus tout au long de la vie ainsi que les employeurs publics et privés. Cette approche innovante et différenciante est la raison d'être du groupe.

Un plan de transformation stratégique pour concrétiser notre promesse mutualiste

Le projet d'inventer une protection sociale mutualiste performante et solidaire est affirmée dans « la promesse mutualiste ».

Ce texte est le cadre stratégique qui porte notre ambition partagée autour de trois grandes dimensions :

1. **Être utile à tous et à chacun,**
2. **Devenir l'acteur d'une protection sociale globale,**
3. **Incarner la performance mutualiste dans le monde de demain.**

Pour concrétiser notre promesse et démontrer notre positionnement d'entrepreneur du mieux-vivre, un plan de transformation [FORCEVYV> a été co-construit en 2019 avec les entités du groupe (en associant les cercles politiques et managériaux).

Les 21 projets de [FORCE VYV>

Trois axes prioritaires

Dans le cadre de ce plan de transformation stratégique, plus d'une vingtaine de projets a été identifiée, répondant à trois axes distincts :

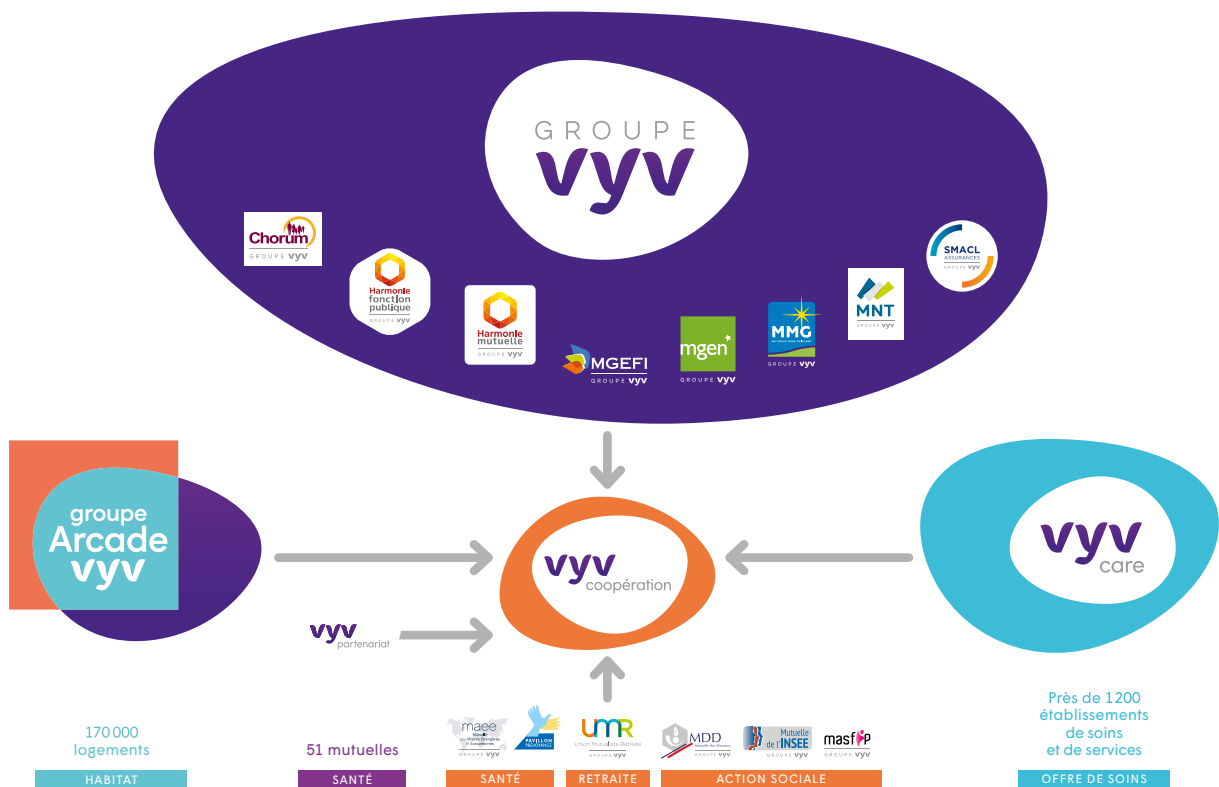
- **développer nos solutions concrètes au service du mieux-vivre** en déployant notamment une logique de service généralisée en assemblant différentes prestations du groupe et de ses partenaires;
- **gagner en performance**, en optimisant et développant nos capacités de distribution, en généralisant le recours aux outils groupe (RMA, Mutex, Egamo, MesDocteurs...), en mutualisant quand c'est utile;
- **favoriser la transformation** en développant des cadres communs en matière d'excellence opérationnelle de pilotage financier ou d'infrastructures.



L'organisation du Groupe VYV

La structure du Groupe VYV

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



Le Groupe VYV en chiffres

Plus de
11 millions

de personnes protégées
dont 10 millions sur le
périmètre combiné

CHIFFRE D'AFFAIRES

Écosystème du Groupe VYV

Près de
10 milliards
d'euros

*(intégrant le chiffre d'affaires de l'activité habitat
du Groupe Arcade-VYV et une évaluation
du chiffre d'affaire des entités
de l'UGM VYV Coopération)*

Périmètre combiné du Groupe VYV
9,5 milliards d'euros

Dont périmètre assurantiel
Groupe VYV

7,6 milliards d'euros
ventilé comme suit :

Santé • 5,6 milliards d'euros
dont 71 % réalisé en santé
individuelle et 29 % en santé
collective.

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

IARD • 0,4 milliard d'euros

Autre • 0,2 milliard d'euros

Dont offre
de soins et
d'accompagnement
**1,8 milliard
d'euros**

Plus de **45 000**
collaborateurs

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

Plus de **89 000**
entreprises clientes en santé
et prévoyance dont plus
de **25 000** collectivités
territoriales,

19 ministères et
établissements publics
à caractère administratif.

Plus de **84 000**
entreprises clientes en IARD

Plus de **1 200**
établissements de soins
et de services

172 560
logements dont **88 %** de
logements locatifs sociaux

Description des principales activités du groupe

NB : certaines activités exercées par le groupe mais ne contribuant pas de manière significative à ses résultats et à ceux de ses entités en 2019 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.

MÉTIERS	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, HFP, MMG, MGEFI, Sphéria Vie, UHM	HM, MGEN, MNT, HFP, MMG, MGEFI, Sphéria Vie, UHM	<ul style="list-style-type: none"> CA 2018 (primes acquises) : 5,4 Mds€ dont 3,9 Mds€ en individuel Environ 10 millions de personnes protégées dont près de 6,4 millions en individuel
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 ayant droits. La couverture contre différents événements possibles est souvent proposée dans le même contrat. Les activités de couverture dépendance, garantie accidents de la vie et assurance emprunteur offertes par le groupe sont des activités de prévoyance.	HM, MGEN, HFP, MGEFI, Mutex, Sphéria Vie, MNT, SMACL Assurances, MMG	HM, MGEN, MNT, HFP, MMG, MGEFI, Sphéria Vie, SMACL Assurances, Chorum conseil	CA 2019 (primes acquises) : 1,4 Mds€
Épargne retraite	L'épargne-retraite permet à chacun de préparer le financement de ses projets futurs (financement immobilier, études des enfants, retraite, transmission...) à 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, UMR	HM, MGEN, MNT, Chorum conseil	<ul style="list-style-type: none"> 1,7 Mds € d'épargne gérée. 2,2 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 2019 sur IARD 0,4 Mds €
Services (distribués en inclusion des offres d'assurance)				
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. On peut distinguer quatre grandes catégories de services d'assistance : l'assistance automobile ; l'assistance médicale/assistance voyage ; les services à domicile ; les services d'information et d'aide au quotidien.	RMA, VYV IB (national et international)	HM, MGEN, MNT, HFP, MMG, MGEFI, SMACL Assurances	<ul style="list-style-type: none"> CA (RMA) : 31,6 M€. Nombre de dossiers traités (RMA) : 255 000
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) auprès desquels les assurés peuvent se procurer des biens ou services à des conditions et tarifs avantageux pour mieux réguler leurs dépenses de santé, tout en bénéficiant de la qualité des prestations et produits délivrés.	<ul style="list-style-type: none"> Egaréseaux (Optistya, Audistya, e-Optistya) Kalivia (Kalivia Optique, Kalivia Audio, Kalivia Dentaire) Kalixia Ostéo 	HM, MGEN, MNT, HFP, MMG, MGEFI	<ul style="list-style-type: none"> 8 574 opticiens (maximum constaté sur l'année dans les réseaux Optistya - Kalivia Optique) / taux de recours de 82 % (maximum constaté sur l'année sur les OCAM partenaires). 4 756 centres d'audioprothèse (maximum constaté sur l'année dans les réseaux Audistya - Kalivia Audio) / taux de recours de 91 % (maximum constaté sur l'année sur les OCAM partenaires). 3 700 chirurgiens-dentistes partenaires de Kalivia dentaire. 450 ostéopathes partenaires de Kalixia ostéo.

ENJEUX DU MARCHÉ

POSITIONNEMENT

<p>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 assuré.</p> <p>Une légère augmentation en santé</p> <p>Selon les chiffres fournis par le CTIP, la FNMF et la FFA, le marché de la complémentaire santé affiche une progression de 2,6% en 2018, à hauteur de 38,2 milliards d'euros de cotisations.</p> <p>Cette tendance à la hausse a surtout été portée par les contrats collectifs. Ils ont augmenté de 4,1% en un an, soit environ 18,2 milliards d'euros. Au niveau des contrats individuels, les cotisations ont gagné près de 1,4%, soit 20 milliards d'euros. Ces contrats sont majoritaires dans le secteur. Ils constituent ainsi 52% du volume des cotisations. Quant aux sociétés d'assurance et aux mutuelles, les cotisations ont respectivement progressé de 6,1% et 1,9%.</p> <p>Les institutions de prévoyance, en revanche, reculent légèrement de 1,4%.</p> <p>Enfin, les mutuelles sont parvenues à 49,5% de parts de marché que ce soit pour les contrats individuels ou collectifs. De leur côté, les sociétés d'assurance atteignent les 33,3%, contre 17,2% pour les organismes de prévoyance.</p>	<p>Groupe VYV : 1^{er} du classement de la santé 2019 de l'Argus de l'assurance (1^{er} de l'individuel, 3^e du collectif).</p>
<p>Les organismes d'assurance (mutuelles, sociétés d'assurance et institutions de prévoyance) ont collecté 30,7 Mds € de cotisations en 2018 au titre de la prévoyance (hors santé et retraite), dont 8,6 Mds € d'assurance emprunteur.</p> <p>Le marché de la prévoyance se décompose en trois marchés distincts :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la prévoyance collective : 12,1 Mds € de cotisations en 2018 (39%) du marché ; • la prévoyance individuelle : 9,9 Mds € de cotisations en 2018 (32%) ; • l'assurance emprunteur : 8,7 Mds € de cotisations en 2018 (28%). <p>Les institutions de prévoyance concentrent 49% du marché de la prévoyance collective.</p> <p>Le marché de l'individuel est détenu à 89% par les sociétés d'assurance.</p> <p>Après une baisse de la part de marché des mutuelles, celle-ci est en légère hausse depuis 2016 (8% environ).</p> <p>Source : Cahiers de la Prévoyance 2^e semestre 2019, Pair Conseil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Groupe VYV : 5^e du classement de la prévoyance 2019 de l'Argus de l'assurance • Groupe VYV : 1^{er} du Top 15 dépendance de l'Argus de l'assurance
<p>Prévision d'encours 2019 en assurance-vie : 1 782 Mds €, collecte nette de 26 Mds € en 2019 (versus 21,5 en 2018). Encours épargne retraite individuelle et collective (projection 2019) : 201,2 Mds €.</p> <p>Encours épargne salariale : plus de 140 Mds€.</p> <p>Source : Les cahiers de l'Épargne, T4 2019, Pair Conseil.</p>	<p>Le Groupe VYV a souhaité se positionner sur ce marché pour être en phase avec trois engagements de la promesse mutualiste :</p> <ul style="list-style-type: none"> • accompagner les adhérents et clients tout au long de la vie ; • accompagner les employeurs grâce à une offre de protection sociale complète ; • contribuer à la rénovation du système de protection sociale. <p>C'est également le deuxième objectif de la loi Pacte : contribuer au financement de l'économie française et notamment celle sur les territoires en totale phase avec les objectifs du Groupe VYV.</p>
<p>En 2019, les cotisations des assurances de biens et de responsabilité s'établissent à 58 Md€, en progression de 3,5% par rapport à 2018. Il s'agit de la plus forte croissance de ces huit dernières années. Cette évolution demeure un peu plus marquée pour les assurances des professionnels (+3,7% contre +3,4% pour les assurances de particuliers), tirées par la construction (+5,7%) et les flottes automobiles (+5,3%).</p> <p>Source : Suivi du 4^e trimestre 2019 Assurance Dommages de la Fédération française de l'assurance.</p>	<p>SMACL Assurances : leader sur le marché IARD des collectivités territoriales.</p>
<p>En 2017, les dix principaux acteurs du classement de l'Argus enregistrent en France une nouvelle progression de leur chiffre d'affaires de 9%, atteignant près de 3,1 Md€ pour 9,1 millions de dossiers traités.</p>	<p>RMA : 10^e au classement 2018 de l'Argus de l'assurance des assistants du marché français.</p>
<p>Le Groupe VYV a mis en conformité les réseaux Kalivia et Egaréseaux avec la réglementation liée à la réforme 100% santé. En parallèle, et dans la continuité des travaux initiés précédemment, le Groupe VYV a travaillé à la convergence des réseaux Optistya et Kalivia optique pour respecter les échéances de lancement du réseau Kalixia optique. Suivant le calendrier et les jalons de la réforme 100% santé, l'année 2019 a également été consacrée à la préparation de la transformation de Kalivia dentaire en Kalixia dentaire.</p>	<p>Kalixia est la première plateforme du marché (18 millions de bénéficiaires potentiels).</p>

MÉTIERS	DESCRIPTION DU MÉTIER	ENTITÉS GROUPE OPÉRATRICES	ENTITÉS GROUPE DISTRIBUTRICES	CONTRIBUTION À LA VALEUR
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, VYV ³	25 types de services distribués à 6,8 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 HM, MGEN, MNT, HFP	UMG VYV HM, MGEN, MNT, HFP	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. • Une gamme d'offres de téléassistance ouverte sur le marché.
Offre de soins et d'accompagnement				
Soins	Raison d'être 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 (25 unions territoriales, mutuelles dédiées dont MGEN CS et MGEN ASS, associations et SA à capitaux mutualistes, dont les groupes HGO et le SSR La cigogne).		CA 2019 : 836,1 M€
Accompagnement	Raison d'être 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 : 119 établissements et services enfance famille ; 119 établissements et services pour personnes en situation de handicap et dépendance; 161 établissements et services pour personnes âgées (Ehpad) ; 49 établissements de soins et de services d'aide à domicile	VYV ³ (25 unions territoriales, mutuelles dédiées dont MGEN CS et MGEN ASS , associations et SA à capitaux mutualistes, dont le groupe HGO.		CA 2019 : 627,6 M€
Produits et services	Raison d'être 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 : 221 magasins d'optique ; 152 centres d'audioprothèse ; 24 agences de transport sanitaire ; 71 agences de distribution de matériel médical ; 6 pharmacies ; 115 agences funéraires et funérariums.	VYV ³ (25 unions territoriales, mutuelles dédiées dont MGEN CS, associations et SA à capitaux mutualistes, dont Harmonie Médical Service, Harmonie Ambulance et la Maison des Obsèques).		CA 2019 : 368,3 M€
Autres	4 centres de formation ; 5 services mandataire judiciaire à la protection des majeurs.	VYV ³ (25 unions territoriales, mutuelles dédiées, associations et SA à capitaux mutualistes).		NA
Habitat				
Logement locatif	• Offre de logements sociaux à destination des ménages les plus modestes, avec plus de 300 000 personnes logées. • Patrimoine global de plus de 160 000 logements sociaux répartis dans 53 départements et 14 métropoles dans 12 régions. • Plus de 680 établissements adaptés aux publics spécifiques avec près de 45 % à destination des personnes âgées autonomes ou dépendantes. Près de 24 % du parc adapté aux personnes à mobilité réduite.	• 15 Entreprises Sociales pour l'Habitat. • 9 coopératives HLM. ALFI, une association en gestion sociale, accompagnement social et ingénierie sociale.		Logement locatif : • plus de 18 000 attributions de logements en moyenne par an ; • environ 4 000 logements sociaux neufs mis en service chaque année ; • développement de l'habitat spécifique avec une offre de plus de 21 500 places et des services adaptés. Plus de 1 000 euros par an, investis en moyenne par logement, 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.	• 15 Entreprises Sociales pour l'Habitat. • 9 coopératives HLM • Arche Promotion, une SA pour l'habitat privé.		Accession à la propriété sociale : • plus de 900 logements livrés en accession sociale à la propriété. Accession à la propriété privée : • plus de 300 logements livrés en 2019.

ENJEUX DU MARCHÉ

POSITIONNEMENT

<p>Les services de prévention et d'accompagnement répondent à une demande croissante des organisations et des adhérents. Dans une logique de gestion des facteurs de risques et du risque assurantiel, les activités de prévention et d'accompagnement sont à l'origine à terme d'un retour sur investissement. Pour le groupe, elles constituent une réponse à sa promesse mutualiste d'accompagnement.</p>	<p>Leader en prévention des risques et qualité de vie.</p>
--	--

<p>Différents acteurs, dont le Groupe VYV, recherchent aujourd'hui à apporter à leurs publics des solutions dans une approche globale de l'accompagnement des individus au-delà des soins et de la santé.</p>	<p>NA</p>
---	-----------

<p>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.</p> <p>Quelques-uns de ses principaux enjeux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • participer à la lutte contre la désertification médicale et, plus largement, contre les inégalités d'accès aux soins ; • accompagner le vieillissement de la population en proposant de nouvelles solutions de prise en charge performantes économiquement et socialement ; • promouvoir la démocratie sanitaire (patients, aidants...); • attirer et fidéliser les professionnels de santé au sein des structures de soins et de services ; les accompagner dans la transformation des métiers et des modalités de prise en charge des personnes ; • adapter les modèles économiques des activités concernées par 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. 	
---	--

<ul style="list-style-type: none"> • 460 000 attributions réalisées au cours de l'année 2018 (dont 28% émanaient de ménages en mutation). • En 2018, les mises en service de logements neufs ou acquis-améliorés s'élevaient à 77 000 logements. <p>Source : Les HLM en chiffres 2019, Union Sociale pour l'Habitat, 24.09.2019.</p>	<p>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</p>
--	--

<p>14 500 logements ont été vendus en 2018 par les organismes HLM en accession sociale à la propriété.</p> <p>Source : Les HLM en chiffres 2019, Union Sociale pour l'Habitat, 24.09.2019</p>	<p>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.</p>
---	---

Synthèse 2019 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.

Les ressources utilisées pour apporter des réponses à la fois globales et personnalisées

Capital humain

- 45 000 collaborateurs
- 10 000 élus locaux et militants dont :
 - 2 600 délégués élus parmi les adhérents
 - 176 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 : VYV³ et au sein de l'UMG

Capital manufacturier

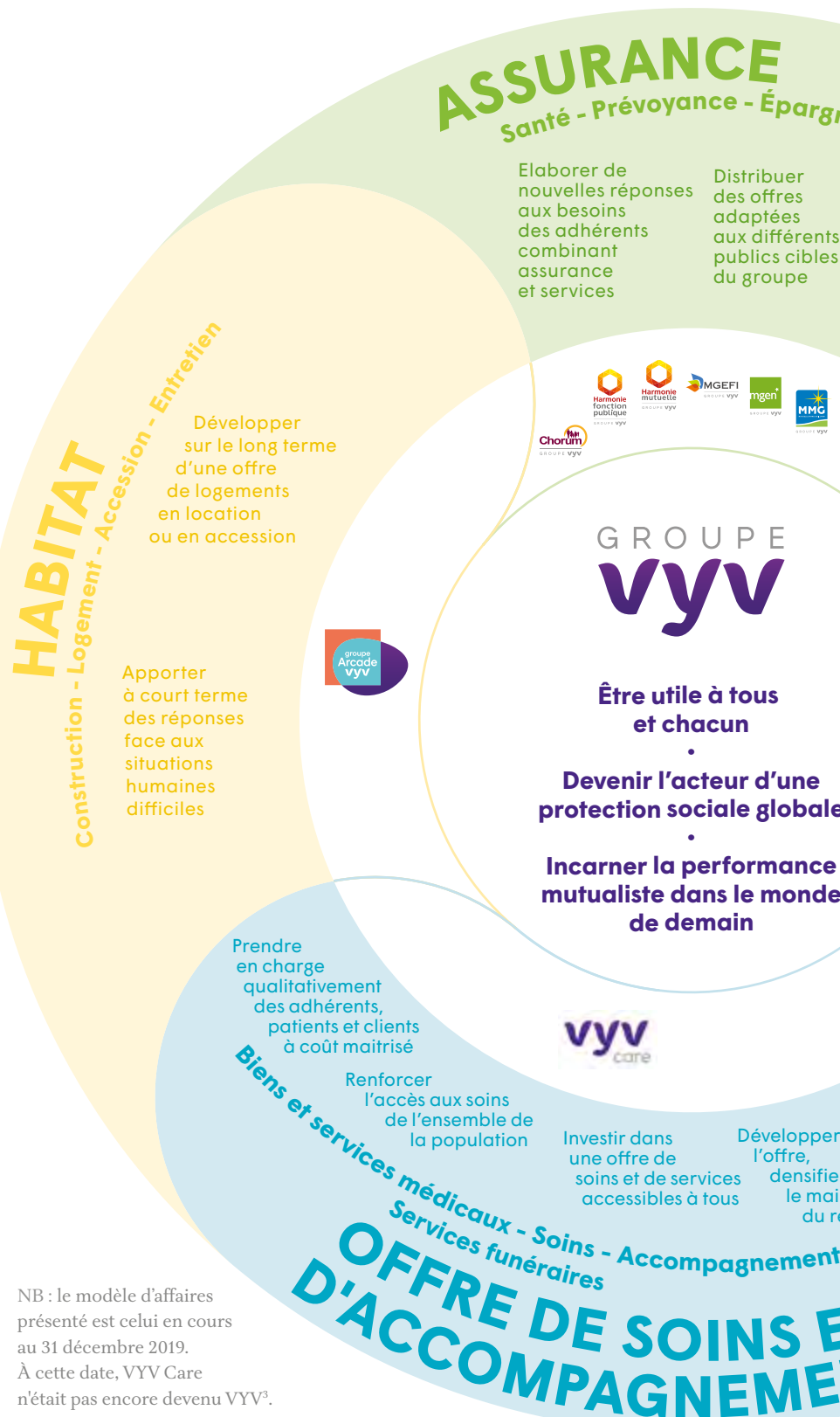
- Plus de 450 agences sur l'ensemble du territoire
- Plus de 1 200 établissements de soins et de services
- Des réseaux de soins (prestations optiques, dentaires, audio...)
- Des services innovants (e-santé)
- Plus de 150 000 logements

Capital sociétal et partenarial

- Plus de 11 millions de personnes protégées, plus de 89 000 entreprises clientes, dont plus de 25 000 collectivités territoriales, et 19 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

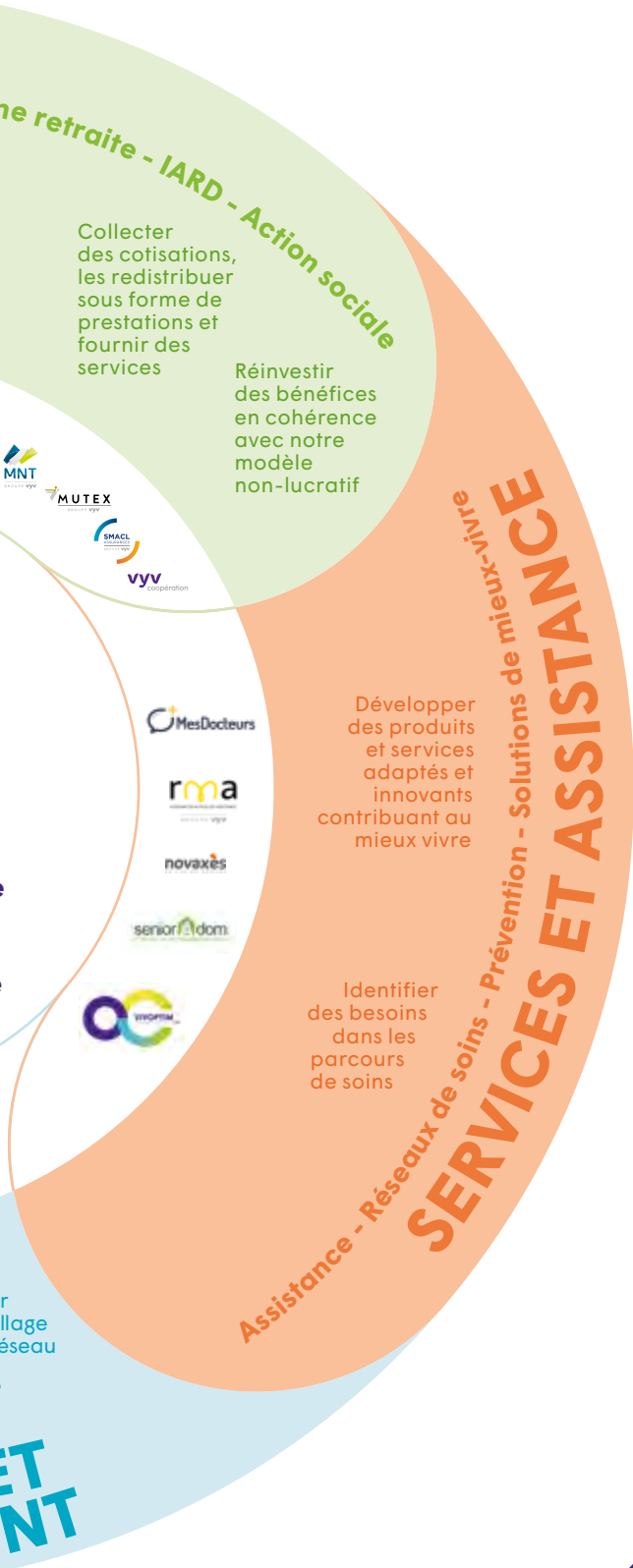
Capital financier

- 3 920 M€ de fonds propres (Solvabilité 2)
- 160 % (Solvabilité 2 à fin 2019)
- VYV Invest, une filiale dédiée aux investissements stratégiques



NB : le modèle d'affaires présenté est celui en cours au 31 décembre 2019. À cette date, VYV Care n'était pas encore devenu VYV³.

à tous les moments de vie et dégager un dividende social et une empreinte mutualiste



IMPACTS

Impact financier

- Résultat net consolidé 2019 : 67,3 M€
- CA périmètre combiné du Groupe VYV : 9,5 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 : 172 560 logements dont 152 553 logements locatifs sociaux hébergeant près de 330 000 personnes
- 18 963 attributions de logements en 2019
- Plus de 37 000 logements accessibles à des personnes à mobilité réduite
- Plus de 4 000 nouveaux logements créés

CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Travail facteur de développements individuel et collectif



- Un accord groupe signé sur la gestion des emplois, des compétences et des parcours professionnels
- Le trophée des 1001 vies qui récompense les solutions des entreprises pour le bien-être et la qualité de vie au travail

Société plus inclusive



- Plus de 170 établissements et services d'aide par le travail (ESAT)
- 45,7 M€ euros de fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année

Environnements promoteurs de santé



- Une démarche pour sensibiliser le grand public à un usage responsable du numérique
- 3 492 programmes de prévention réalisés au cours de l'année

Préservation de toutes les ressources



- 49 % des logements ont une note énergétique supérieure ou égale à C
- 1 900 établissements engagés dans le programme Eco-école



Politique de développement durable et cartographie des risques sociaux, sociétaux et environnementaux du groupe



Gouvernance développement durable groupe

Rattachée à la direction de la transformation stratégique, la direction du développement durable assure une action en transversalité avec tous les salariés et élus de l'ensemble du **Groupe VYV** (UMG, VYV³, Groupe Arcade-VYV, VYV Coopération...). Une telle transversalité vise à intégrer les visions de l'ensemble de ses parties prenantes pour aboutir à des actions et des priorités partagées en matière de développement durable. Selon des dynamiques d'intelligence collective, la direction du développement durable collabore avec un ensemble de communautés constituées d'experts RSE/DD, d'experts métier et d'élus engagés, comme illustré dans la figure ci-dessous.

À la création de la direction du développement durable, en septembre 2018, les entités ont conservé leurs équipes en place et poursuivi le déploiement de leurs propres actions et feuilles de route RSE.

La direction du développement durable a alors décidé d'initier et d'animer des collectifs, pensés comme des relais et des leviers pour construire une démarche globale de développement durable et permettre son appropriation par les salariés et les élus, les métiers, les entités et les régions, et autres parties prenantes internes et externes. Ce fonctionnement permet d'assurer une cohérence entre le déploiement des actions RSE/DD des entités et les travaux pilotés par la direction du développement durable.

Tout au long de l'année 2019, la direc-

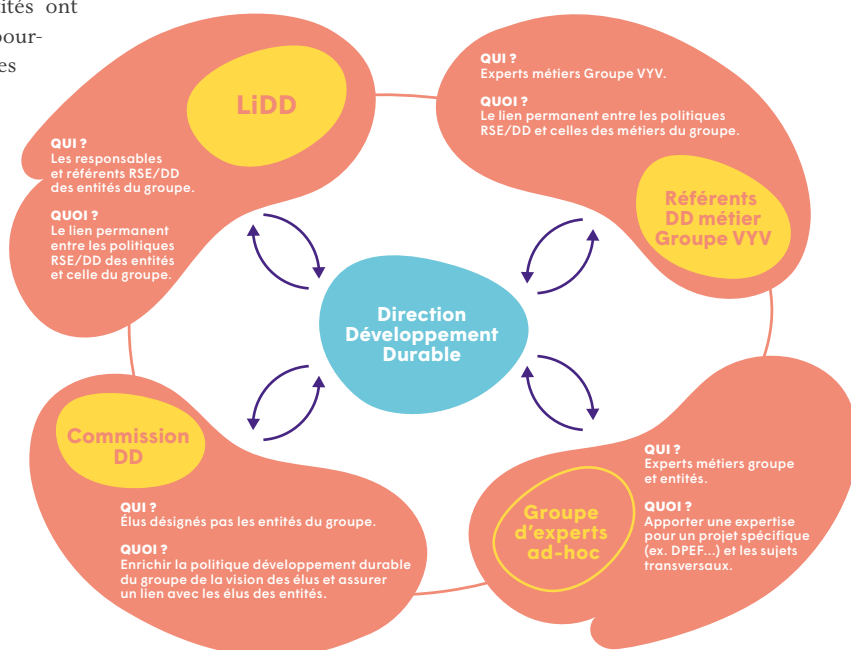
tion du développement durable a co-construit avec ces communautés à commencer par le Lab inter-entités Développement Durable (LiDD) et la commission développement durable, la politique développement durable groupe visant à contribuer à l'ensemble des 17 objectifs de développement durables (ODD) des Nations Unies et à décrire et mesurer notre empreinte mutualiste.

Le Lab inter-entités Développement Durable (LiDD) regroupe l'ensemble des responsables RSE/DD des entités du périmètre UMG, de VYV³, du Groupe Arcade-VYV et de VYV Coopération. La fréquence de ses interactions avec la direction du développement durable permet d'assurer un lien entre les politiques des entités et celle du groupe.

Pour assurer l'intégration d'une vision large des élus dans les travaux pilotés par la direction du développement durable, la commission développement durable, composée de militants (administrateurs, délégués à l'assemblée générale ou élus locaux) issus des mutuelles affiliées à l'UMG et des mutuelles membres de l'UGM, a été constituée pour refléter une grande diversité de profils et d'expériences.

La constitution de la communauté des référents DD métiers au sein de l'UMG, fin 2019, a été motivée par la volonté que la politique de développement durable groupe soit pilotée en cohérence avec les pratiques métiers des directions de l'UMG et ainsi en faciliter l'appropriation et le déploiement au sein des équipes.

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



Identification et cartographie des risques RSE

Les risques RSE du Groupe VYV identifiés pour 2019 sont :


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

Dans le cadre de la rédaction de sa déclaration de performance extra-financière (DPEF) 2018, le Groupe VYV et cinq de ses entités affiliées (Harmonie Mutuelle, MGEN, MNT, Mutex, VYV Care, devenue VYV³ en 2019) ont procédé à l'analyse de leurs risques extra-financiers. Cet exercice a permis d'identifier 26 risques dont 10 ont été considérés comme matériels du fait de leurs impacts et de leurs occurrences.

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

En 2019, la même méthodologie a été suivie afin d'établir la cartographie des risques de SMACL Assurances. Ce travail n'a pas entraîné de modification majeure de la cartographie des risques de l'UMG. Les 10 risques de l'UMG de 2019 sont donc les mêmes qu'en 2018.

Il a cependant été décidé au vu des activités IARD de SMACL Assurances de faire apparaître comme un risque à part entière le risque environnemental lié à cette empreinte, portant à 11 le nombre de risques extra-financiers retenus pour la DPEF 2019.

Bien que le Groupe Arcade-VYV apparaisse dans le modèle d'affaires présenté en pages 12 et 13, pour l'année 2019, pour des raisons d'organisation et de gestion des ressources, le Groupe Arcade-VYV n'a pas été intégré dans les parties risques, indicateurs clés de performance et politiques mises en place de la présente DPEF. Il a cette année publié sa propre DPEF. Celle-ci sera consultable sur www.groupearcadevyv.fr. 

Présentation de la politique développement durable groupe en lien avec le plan stratégique et les objectifs de développement durable

Les enjeux de la politique de développement durable du Groupe VYV

Chaque jour, le Groupe VYV, au travers de ses métiers, de la manière de les exercer et de ses différents engagements, contribue au progrès sociétal.

La politique de développement durable groupe a été élaborée en 2019 en considérant les quatre enjeux suivants :

- affirmer sa volonté de contribuer au développement durable et promouvoir cette contribution auprès de ses parties prenantes ; et ce, en retenant un référentiel reconnu et universel ;
- contribuer à rendre visible et lisible la spécificité du modèle mutualiste et ce, notamment, en permettant la mesure de l'empreinte sociétale du groupe ;
- coordonner les actions en matière de RSE et développement durable des entités et acteurs de l'écosystème, pour mutualiser les pratiques actuelles et promouvoir des engagements communs ;
- être congruent c'est-à-dire aligner vision (l'art de la politique : mobiliser les énergies et arbitrer les ressources), action (l'art de la stratégie : se projeter et fixer un cap), gestion (l'art de l'exécution : maximiser les résultats en optimisant les impacts).

Le positionnement de la politique de développement durable du Groupe VYV

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

En réponse à ses différents enjeux, la politique s'appuie sur une logique qui va de la maîtrise des risques extra-financiers de son activité à une implication dans la transition écologique et sociale. Quatre niveaux d'engagements définissent le cadre de cette politique :

1. Conformité réglementaire et maîtrise des risques

C'est l'exercice de la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF), présentant en plus des indicateurs quantitatifs, des éléments qualitatifs relatifs à ce que chaque entité a pu mettre en place pour maîtriser et piloter ces risques.

2. Résultats des activités et dividende social

Ce niveau vise à valoriser les solutions utiles à tous et à chacun, sources de résultats et permettant de dégager un dividende social.

3. Impacts et empreinte mutualiste

À partir de la cartographie de nos pratiques et actions actuelles et de la valorisation de l'existant seront proposés des indicateurs servant à mesurer l'empreinte mutualiste du groupe.

4. Transformation et optimisation de nos impacts

Ce niveau d'engagement vise à accompagner la transformation du groupe en maîtrisant ses risques, maximisant ses résultats, optimisant ses impacts en contribuant à la réalisation aux 17 objectifs de développement durable de l'ONU. Pour ce faire, un modèle d'évaluation de notre contribution actuelle aux 17 ODD a été créé. 4 axes de mobilisation et 18 thèmes en ont été dégagés afin de permettre de piloter cette contribution.

Le Groupe VYV agit pour contribuer aux 17 Objectifs de Développement Durable des Nations-Unies

Une phase de modélisation de la contribution actuelle du groupe a eu pour principal objectif de qualifier les 169 cibles d'actions des 17 objectifs de développement durable, en identifiant où le Groupe VYV a un impact et peut avoir une influence afin :

- d'étudier la contribution de l'ensemble des métiers, activités, offres, services, et autres engagements actuels du groupe à chacune des 169 cibles d'actions ;
- de transversaliser la démarche de contribution à la réalisation des 17 ODD pour identifier et comprendre comment une action ou un projet du groupe peut toucher plusieurs objectifs à la fois ;
- de repérer les cibles où l'impact du groupe est le plus important pour réduire le spectre d'analyse.

Ainsi, au printemps 2019, une enquête auprès de plus de 650 collaborateurs et élus du groupe, sur les 169 cibles associées au 17 ODD a été réalisée par la direction développement durable.

Les 4 300 résultats analysés avec notamment les membres du LiDD (Lab inter-entités Développement Durable, regroupant les différents responsables RSE/DD des entités) et de la commission développement durable ont permis d'aboutir à la sélection de 50 des 169 cibles d'actions des 17 ODD.

De ces 50 cibles, un travail en intelligence collective a permis de formaliser 4 axes de mobilisation auxquels sont associés 18 thèmes, correspondant à ceux de la politique développement durable groupe. Ce modèle a été validé en comité de direction générale et en bureau du Groupe VYV.

Fin 2019, la direction du développement durable a lancé une enquête auprès du grand public et de l'ensemble des collaborateurs et élus du Groupe VYV afin de prioriser l'action pilotée par des indicateurs, en 2020 sur les 18 thèmes.

En parallèle un benchmark pilotée par la direction du développement durable avec le concours de la direction des études et prospectives et un laboratoire privé de recherche partenaire, a permis de confirmer la position unique du Groupe VYV dans son ambition d'apporter de manière systémique une contribution à la réalisation des 17 ODD.

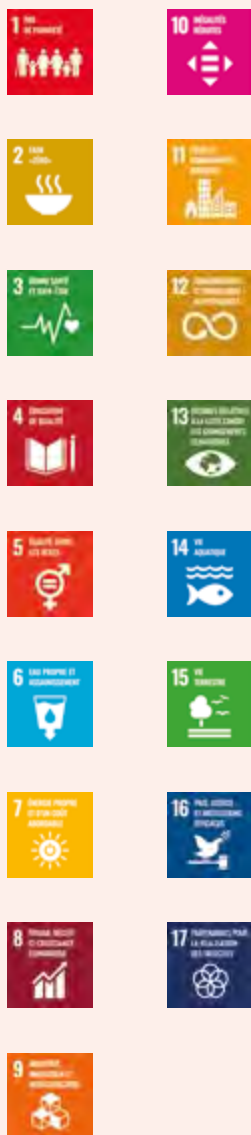


Les axes de mobilisation et les thèmes de la politique de développement durable



→ En 2020, le dispositif de pilotage global de la politique de développement durable groupe sera élaboré et visera, entre autres, la mesure et le suivi de la contribution du groupe à la réalisation des 17 ODD.

Les 17 Objectifs de Développement Durable (ODD)



Périmètre du reporting extra-financier

Comme indiqué dans la cartographie des risques, le Groupe Arcade-VYV n'est pas intégré dans la DPEF 2020 au-delà du modèle d'affaires. Les informations qualitatives et quantitatives présentées dans le document n'incluent donc pas cette entité.

Depuis sa création en septembre 2017, VYV³ défère des entreprises adhérentes. L'intégration de ces entités, notamment au niveau des différents systèmes d'informations, n'est pas encore aboutie. En conséquence, les données quantitatives remontées par VYV³ se limitent, sauf précisions contraires apportées aux tableaux, à l'union faitière VYV³ et au GIE VYV³ IT. Ces deux entités représentent moins d'1% des effectifs de VYV³. Les informations qualitatives peuvent quant à elles être remontées sur un périmètre plus large.

Fin 2019, la direction du développement durable du Groupe VYV et différentes entités du Groupe VYV ont décidé de revoir les indicateurs clés de performance (ICP) utilisés dans le cadre du reporting extra-financier et de la DPEF. La révision de ces ICP a amené la rédaction de fiches indicateurs. Cependant, ces ICP nécessitent parfois, pour certaines entités, de nouveaux process de remontées de l'information. Il peut ainsi être difficile pour les entités de calculer rétrospectivement des ICP. Cette difficulté peut entraîner l'absence de remontées de l'information de la part d'une ou plusieurs entités. Des commentaires sont alors apportés pour permettre au lecteur de comprendre le périmètre sur lequel les informations sont remontées.



Agir en accord avec une éthique mutualiste

Une gouvernance responsable

Représentativité des instances dirigeantes

DÉFINITION DU RISQUE

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

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

Le conseil d'administration de l'UMG Groupe VYV se compose de 27 administrateurs issus des entités affiliées du groupe. La composition de cette instance permet une juste représentation des entités composant l'UMG et est ainsi le miroir de la composition de leurs propres conseils d'administration.

En lien avec les règles de parité et en conformité avec l'exigence de l'article L. 114-16-1 du Code de la mutualité¹, les statuts régissant la composition du conseil d'administration de l'UMG engagent les membres affiliés à soumettre à l'assemblée générale des candidatures de délégués des deux sexes, visant à se rapprocher le plus possible de l'exigence des 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.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	VYV ³	TOTAL
Âge moyen du conseil d'administration	55,9	52,8	57,6	58,9	59,8	61,6	57,4
Part des femmes au conseil d'administration	48,6	42,6	42,9	41,2	22,7	32,0	39,1

Les données VYV³ sont limitées à l'union faitière VYV³ et au GIE VYV³ IT.

L'âge moyen du conseil d'administration baisse au sein de la MGEN, de la MNT mais progresse chez Mutex. La part des femmes au sein du conseil d'administration progresse au sein d'Harmonie Mutuelle, de la MGEN et de la MNT mais baisse au sein de Mutex.

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 % [...] »

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 » et « Égalité entre les sexes ».

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

Lors du séminaire des élus d'octobre 2016, **Harmonie Mutuelle** s'était fixée comme objectif pour 2019 d'améliorer la représentativité des instances de la mutuelle sur plusieurs volets :

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

Le renouvellement de la gouvernance en 2019 et l'élection de 2084 délégués et 308 délégués à l'assemblée générale a permis de concrétiser plusieurs de ces objectifs. 44% de femmes siègent désormais à l'assemblée générale des délégués élus contre 35% en 2018. La part des femmes au sein du CA atteint 48,6% contre 42,9% en 2018, cette part étant de 44,4% pour le comex, en hausse de 4 points. Par ailleurs, un tiers des délégués a désormais moins de 49 ans, avec une moyenne d'âge de 59 ans et de 55 ans au CA et 52 ans au comex. 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'AG (Harmonie Entreprise) et la création des Lab Harmonie Entreprises. Ces derniers sont des espaces libres d'échanges sur la protection sociale en entreprise, ses évolutions législatives, conventionnelles et réglementaires, qui réunissent des décideurs économiques et sociaux d'entreprises, en tenant compte de la représentativité des secteurs d'activité et des effectifs couverts par les contrats collectifs d'Harmonie Mutuelle. Ces rencontres permettent de mieux comprendre leurs préoccupations, leurs besoins et leur approche de la santé.

Au sein de la **MGEN**, les représentants des adhérents sont élus tous les deux ans au niveau départemental (comités de section) et des délégués sont élus à l'assemblée générale lors des assemblées de section. Ces derniers élisent à leur tour les membres du conseil d'administration, par tiers tous les deux ans.

Dans le cadre des processus électoraux et de la recherche des candidats, le critère de représentativité des différentes catégories d'adhérents en termes de sexe (au moins 40% des sièges du CA sont attribués à chaque sexe), d'âge (65 ans pour les membres du conseil d'administration et les membres des comités de section), et d'origine professionnelle est pris en compte. Le renouvellement du CA a permis d'assurer la présence d'au moins 40% de femmes dans cette instance en 2019.

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

Par ailleurs, dans le cadre de la représentativité de ses instances dirigeantes, la MNT veille à respecter les statuts (art.24 et 25 pour la parité), (la limite d'âge art. 24). Ainsi, le règlement électoral lors du renouvellement 2019 du tiers sortant indiquait clairement les points suivants :

- sous peine de nullité du vote et sauf insuffisance du nombre de candidats d'un sexe, le délégué doit désigner un nombre de candidats de chaque sexe, égal à 40% ;
- sont élu(e)s les candidat(e)s ayant obtenu le plus de voix parmi les candidat(e)s du même sexe qu'eux jusqu'à ce que 80% des sièges à pourvoir l'ait été paritairement ;
- dans le cas où le nombre de candidat(e)s de l'un des sexes est inférieur à 40% du nombre de postes à pourvoir, ces candidat(e)s sont déclaré(e)s élu(e)s quel que soit le nombre de voix obtenues.

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

Actuellement, l'assemblée de **SMACL Assurances** est constituée de trois collèges statutaires à raison de 50% de sièges pour les personnes morales de droit public, 25% pour les personnes morales de droit privé (association et entreprises) et 25% de sièges pour les personnes physiques, avec une répartition des sièges entre 5 régions (Nord-Est, Ile-de-France, Centre-Ouest, Sud-Ouest, Sud-Est). ●

Compétences des administrateurs

DÉFINITION DU RISQUE

Les administrateurs, élus mutualistes du Groupe VYV et de ses entités sont amenés à prendre des décisions sur des sujets d'un haut degré de technicité. L'insuffisance de formation et de compétences pour les administrateurs, élus et responsables des fonctions clés a été identifié 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

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

L'analyse des compétences faite par le Groupe VYV s'appuie principalement sur le curriculum vitae (CV) des acteurs précités dont l'évaluation est menée selon les critères suivants :

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

La compétence des membres du conseil d'administration s'apprécie principalement au niveau collégial pour s'assurer que le conseil d'administration continue de disposer collectivement des compétences requises.

Afin d'assurer le maintien et le développement des compétences tout au long de leur mandat, les administrateurs doivent s'inscrire aussi bien dans les parcours de formation proposés par le Groupe VYV et que dans ceux proposés par leurs entités. Un groupe de travail issu de la commission « animation territoriale et formation » élabore des mesures complémentaires sur les sujets de formation des administrateurs et autres élus du groupe.

Afin d'assurer ces compétences tout au long de leur mandat, le groupe est attentif au fait que ses administrateurs s'inscrivent bien dans les parcours de formation proposés par leurs entités

et à leur assurer en plus un parcours de formation spécifique adapté aux enjeux groupe. Des formations complémentaires à celles des entités sont créées afin de renforcer les compétences des administrateurs sur les compétences peu ou non traitées au sein des mutuelles.

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

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

Il est à noter que la faïtière Groupe VYV s'inscrit en complémentarité des dispositifs de formation existants dans les mutuelles affiliées et en cohérence avec les formations et initiatives fédérales.

Les actions réalisées dans ce domaine ont été définies dans la feuille de route construite par la commission animation territoriale et formation sur la base des propositions du groupe de travail opérationnel constitué d'élus responsables de ces domaines, d'experts en ingénierie de formation provenant des mutuelles et des RH du groupe.

La formation des administrateurs répond notamment aux exigences de l'ACPR.

Pour répondre aux premiers besoins identifiés, plusieurs formations ont eu lieu. En juin 2019, une journée de formation sur les performances financières et extra-financière a été organisée pour les administrateurs UMG, UGM et VYV³. Cette formation a été construite avec les équipes de VYV Invest et de la direction développement durable. Depuis novembre 2018, une plateforme de e-formations est également ouverte aux administrateurs.

Enfin, dans le cadre de l'UMG, un référentiel a été conçu pour lister les compétences nécessaires à l'exercice du mandat d'administrateur de chaque faïtière VYV. Ce référentiel identifie également la compétence collective nécessaire. Chaque administrateur peut ainsi affiner ses besoins en formation et définir un plan de formation individuel.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL ASSURANCES	TOTAL
Taux de formation des administrateurs	109,0	64,8	109,5	41,0	72,7	83,5

Le taux de formation correspond à l'ensemble des administrateurs formés durant la période de reporting, qu'ils soient encore ou non administrateurs à la fin de la période afin de refléter les efforts de formation des entités. Courant 2019, les administrateurs de la MNT ont été renouvelés. Les nouveaux administrateurs ont bénéficié de formation ce qui explique un taux de formation supérieur à 100%.



ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE



Les politiques et actions déployées pour adresser ce risque s'inscrivent dans la thématique « Emploi et égalité des chances » de la politique développement durable du Groupe VYV.

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 « compétences 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 définit dix domaines de compétences (dont ceux attendus par l'ACPR) qui portent sur les marchés de l'assurance de personnes, les stratégies financières et de placement, la stratégie de la mutuelle et son modèle économique, le système de gouvernance de l'entreprise, l'analyse financière et actuarielle, les exigences législatives et réglementaires applicables à la mutuelle, les technologies numériques et réseaux sociaux, le développement personnel, les compétences stratégiques et d'innovation sociale et les compétences collectives. Ces formations peuvent être complétées par des formations personnalisées pour répondre aux besoins de chaque administrateur.

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

En 2019, le conseil d'administration a été partiellement renouvelé avec onze nouveaux administrateurs et 80% de ses membres ont suivi au moins une formation.

La politique écrite « compétences et honorabilités », validée par le conseil d'administration, décrit les diligences à effectuer notamment auprès des administrateurs afin de vérifier et d'attester de leurs compétences individuelles et collectives (formations, expériences mutualistes/assurance, mandats et fonctions exercés), exigées par l'ACPR.

Il est proposé aux nouveaux administrateurs de suivre un parcours de prise de fonction. Pour l'année 2017-2018, les sept nouveaux administrateurs ont ainsi suivi une formation de trois modules et un voyage d'étude au Québec. Ce parcours structuré par la **MGEN** a été réalisé par l'Institut d'administration d'entreprises (IAE) Paris de l'université Panthéon Sorbonne. Des parcours diplômants menés en partenariat avec des universités sont également proposés aux administrateurs. Ainsi, depuis 2012, un master 2 gouvernance mutualiste de l'université Paris Saclay accompagne les administrateurs **MGEN**, mais aussi d'autres mutuelles du Groupe VYV comme des mutuelles belges ou africaines. Des parcours complémentaires sont également proposés, comme par exemple un e-learning sur Solvabilité 2 (en partenariat avec la Fédération nationale de la mutualité française) ou encore un module sur la gestion stratégique (Université Paris Dauphine).

Par ailleurs, un nouveau parcours de formation pour les nouveaux administrateurs est en cours de développement en coopération avec l'IAE de Paris et l'Institut Montparnasse et devrait être déployé en à partir du second semestre 2020 pour une durée de dix-huit mois. Ce parcours, qui devrait former l'ensemble des administrateurs porte sur les compétences clés fixées par l'ACPR pour permettre à chaque administrateur de suivre des formations sur chacune de ces compétences. Dans ce cadre, l'outil d'auto-évaluation des compétences, élaboré au sein du Groupe VYV, sera utilisé comme prérequis aux formations.

Dans le cadre de sa politique de compétence et d'honorabilité, la **MNT** s'assure que ses administrateurs disposent individuellement et sur un plan collectif des connaissances, compétences, aptitudes et de l'expérience professionnelle nécessaires à l'exercice de leur mandat. Une politique écrite « compétence et honorabilité » a été rédigée en octobre 2019 par le comité nominations et rémunérations et compétences collectives du CA et adoptée en conseil d'administration le 7 novembre 2019. Elle a pour objet de décrire les principes directeurs des diligences à effectuer auprès des dirigeants, administrateurs et fonctions clés afin de vérifier et d'attester de leur compétence et honorabilité.

Les sujets prioritaires qui font l'objet d'accompagnement et de formations des administrateurs sont les marchés de l'assurance et les marchés financiers, la stratégie de la mutuelle, son modèle économique et son système de gouvernance, l'analyse financière et actuarielle, les exigences législatives et réglementaires applicables et les compétences sociales, le savoir-être.

La **MNT** a également développé un programme de formation des administrateurs, en réponse aux exigences Solvabilité 2. Ce programme comprend plusieurs actions dont l'auto-évaluation des connaissances et du savoir-être des administrateurs, la mise en place de certificats de formation sur la gouvernance, la gestion et le développement, l'accompagnement individualisé par une formatrice certifiée dans le cadre de coaching individuel. La mise en place de cette ingénierie de formation conduira à l'organisation de demi-journées de formation sur la gestion des risques en 2020. Enfin cette prise en compte des besoins individuels et cette montée en compétence collective du conseil d'administration a conduit à une évolution de la méthodologie de recrutement des nouveaux administrateurs dans la constitution des dossiers de candidature.

La mutuelle s'est fixée des objectifs ambitieux en matière de formation des administrateurs en réponse aux compétences et responsabilités du conseil d'administration, incluant notamment :

- la validation des acquis professionnels et personnel (VAPP),
- la mise en place du processus de formation pour tous ses nouveaux administrateurs dans l'année suivant leur élection,
- la mise en place d'un dispositif d'évaluation des compétences collectives et des besoins sous la forme d'une cartographie du conseil d'administration suite à son renouvellement.

Mutex s'est également dotée en 2015, d'une politique « compétence et honorabilité » en cohérence avec celle de l'union mutualiste de Groupe VYV.

Suite à la cartographie de la compétence collégiale du conseil d'administration réalisée en 2018, un plan de formation triennal a été validé et les premières formations ont été lancées fin 2018. Les formations prioritaires proposées concernent les marchés de l'assurance de personnes (prévoyance, épargne, retraite), l'analyse financière et actuarielle et les stratégies financières et de placement. En parallèle, 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. En outre, les compétences et connaissances des administrateurs sont régulièrement évaluées tant au niveau individuel que collectif.

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

À titre d'exemple, un cycle de formation a été déployé en 2019 pour favoriser la montée en compétences des élus dans une perspective d'intelligence collective. Dispensé sur plusieurs modules, il associe une formation théorique, correspondant aux exigences de l'ACPR, et des aspects pratiques en lien avec les différents marchés de SMACL Assurances, la gestion des sinistres....

Concernant les compétences individuelles, un système est mis en place pour évaluer les connaissances acquises sur le plan technique (assurance, finance, actuariat, comptabilité, ...) et les compétences personnelles. Au niveau collectif, la mutuelle s'assure à chaque nomination ou renouvellement que l'ensemble du conseil d'administration dispose des compétences requises sur le marché de l'assurance, sur l'environnement économique et la stratégie de SMACL Assurances, sur l'analyse actuarielle...

La commission animation territoriale et formation groupe a validé en avril 2019 les orientations de formation des administrateurs permettant d'initier un plan complet de formations, en lien avec les enjeux stratégiques du groupe. Sur cette base, un référentiel des compétences nécessaires à l'exercice du mandat d'administrateur de l'UMG, de VYV Coopération et de VYV³ a été élaboré. Des formations pour les administrateurs de ces trois faitières ont également été déployées, tout comme des formations en lien avec la culture commune du groupe (dispositifs « Connaissance du groupe » et « Réalisations concrètes du Groupe VYV »).

Vitalité démocratique

DÉFINITION DU RISQUE

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

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

La bonne information des élus est considérée par le groupe comme un prérequis à leur implication dans la vie démocratique. Le secrétariat général veille ainsi à leur amener les informations appropriées via des canaux dédiés. Ceux-ci disposent par exemple d'un site sécurisé (Galaxie élu.e.s) pour partager les dossiers des instances (bureau, CA, comité des risques, comptes-rendus des commissions) ainsi que d'un 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. L'efficacité de ces actions est évaluée dans le temps à travers le suivi de la participation des élus. Parmi les premières actions mises en œuvre, les différentes commissions ont été ouvertes aux élus non-administrateurs des entités du groupe. Cette mesure vise à mieux répartir les charges de travail, tout en diversifiant la composition des commissions et d'enrichir leurs travaux.

Le comité des mandats veille également à ne pas faire peser une charge de travail disproportionnée sur un administrateur. Il assure ainsi la cohérence des désignations des élus des différentes commissions en même temps qu'il vérifie la conformité de leurs mandats avec la réglementation (absence de conflits d'intérêt dans les désignations et limitation des mandats mutualistes à cinq par personne).

Enfin, afin d'assurer un relai ascendant et descendant avec les militants des territoires, le Groupe VYV expérimente depuis septembre 2018 un réseau de 170 ambassadeurs, répartis sur les treize régions administratives françaises et deux régions d'outre-mer. Ces ambassadeurs assurent deux missions : la formation des militants locaux sur le Groupe VYV et l'organisation d'un événement grand public par région, sur une thématique influence ou prévention.



INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	VYV ³	TOTAL
Taux de participation aux instances de gouvernance	85,4	95,0	85,2	73,2	78,1	79,8	86,0

Les données VYV³ sont limitées à l'union faitière VYV³ et au GIE VYV³ IT.

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 » et « Égalité entre les sexes ».

La structure organisationnelle mise en place au sein d'**Harmonie Mutuelle** a été pensée dans le but de renforcer la vitalité démocratique et de permettre des échanges permanents et constructifs à tous les niveaux décisionnels de la mutuelle. En effet, le territoire constitue 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. Les onze régions politiques permettent ensuite de coordonner l'action au sein de ce territoire, et des délégués représentants de chaque région politique sont réunis au sein de la commission « Territoires et proximité » afin de faire le lien entre les régions politiques, 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 constitue lui aussi un lieu d'expression, de témoignage, et d'échanges sur les activités des régions.

En plus de ce mode de fonctionnement, favorable aux échanges, plusieurs actions sont déployées au sein de la mutuelle. Des lieux d'échanges et de débats ont été créés pour permettre l'expression et le contact direct avec les adhérents et la participation active des délégués aux orientations prises par la mutuelle. Les assemblées d'adhérents ont été rénovées au profit d'une organisation qui favorise l'écoute et le partage d'expertise et de témoignages.

Enfin les élections et compétences des délégués sont aussi des éléments clés dans le renforcement du processus démocratique : en 2019, les élections ont mené à l'élection de près de 2 100 délégués dont 1 000 nouveaux. L'engagement des élus, notamment les nouveaux, est favorisé en leur permettant de découvrir l'ensemble des possibilités d'implication concrètes de proximité qui s'offrent et des événements de proximité auxquels ils peuvent participer. Des outils sont également mis à leur disposition pour leur permettre d'appréhender rapidement les éléments clés utiles à l'exercice de leur mandat.

La **MGEN** permet à ses adhérents de se faire entendre de deux manières, à travers des représentants élus au niveau départemental et par des délégués qui participent à l'assemblée générale. La mutuelle met également à disposition de ses adhérents plusieurs lieux d'échanges, de communication et de débat pour collecter leurs demandes et opinions et ainsi les inclure dans ses prises de décision.

Le premier espace d'échanges entre adhérents, internautes, élus et collaborateurs **MGEN** est la plateforme « Nous **MGEN** », accessible sur le site Internet de la mutuelle. Cet espace est animé par des référents militants avec l'objectif de faire émerger une communauté d'entraide et de nourrir par le débat la vie démocratique de la mutuelle autour de sujets de société (santé, éducation, vie mutualiste, innovations, prévention).

Dans chaque département, « Les Rencontres Mutuelles » constituent également un moyen d'expression démocratique privilégié par la **MGEN** et un point de contact de proximité avec ses adhérents. Elles contribuent à nourrir les débats, d'abord via des rencontres régionales militantes, qui réunissent, deux fois par an, élus des comités de section et dirigeants nationaux, puis via les assemblées générales, où les orientations stratégiques sont définies. C'est également lors des assemblées générales de section de vote (organisées tous les deux ans) que sont élus les délégués représentant les adhérents de la mutuelle à l'assemblée générale. L'augmentation de la participation des adhérents à ces élections constitue d'ailleurs l'un des objectifs de la mutuelle, preuve de l'importance accordée à ce sujet au sein de la **MGEN**. Les moments de rencontre ne se limitent pas au niveau local : des rencontres entre adhérents et représentants locaux et nationaux sont organisées sous la responsabilité d'un vice-président en charge de la vie institutionnelle, mutualiste et militante. Elles constituent l'une des composantes essentielles de l'expression démocratique au sein de la mutuelle et contribuent à son fonctionnement institutionnel et à la définition de sa stratégie.

Élus pour six ans et répartis dans 84 sections départementales et interdépartementales, les délégués des adhérents sont l'échelon de base de la gouvernance démocratique de la MNT. Ils représentent les adhérents dans les instances de la mutuelle. En 2019, des élections des délégués (pour le renouvellement de la moitié de ces représentants) se sont déroulées entre septembre et octobre. Elles ont été précédées par un appel à candidature adressé à l'ensemble des adhérents de la mutuelle entre mars et mai 2019. Afin de s'assurer de la participation de tous, la MNT a proposé des moyens de candidater et de voter en ligne et par correspondance. Le taux de participation aux élections s'est établi à 14%.

Une fois élus, les délégués des adhérents ont pour mission d'assurer la promotion de la mutuelle dans un secteur déterminé, d'examiner pour avis les questions soumises à l'assemblée générale de la mutuelle et d'en faire le rapport aux adhérents lors de rencontres locales annuelles. Tout au long de 2019, des conférences des présidents-délégués (trois au total) ont été organisées au niveau national pour permettre aux présidents des 84 sections de rencontrer les administrateurs et de faire remonter les questionnements et problématiques locales. En retour, les administrateurs présentent, lors de ces réunions, les décisions prises en conseil d'administration ainsi que l'avancée des différents groupes de travail.

Chaque président-délégué réunit ses délégués de section pour préparer l'assemblée générale sur la base des informations collectées. Dans chacune des sections, des délégués à l'assemblée

générale sont élus parmi les délégués des adhérents. Ils auront à charge de représenter les adhérents de leur territoire lors de l'assemblée générale. Celle-ci est préparée dans chacune des régions lors des comités régionaux. Les membres du conseil d'administration présentent alors leurs propositions de résolutions afin d'être débattues. Ces propositions sont ensuite soumises au vote lors de l'assemblée générale annuelle.

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

Chaque année, trois comités des mandataires mutualistes réunissent l'ensemble des élus sur une journée : cela permet de présenter l'activité de l'entreprise, d'échanger, et d'engager des projets pour la vie mutualiste. Une journée de congrès avec une assemblée générale, un conseil d'administration, et un temps d'échanges avec tables rondes sur différentes thématiques est aussi organisée.

À ces grands rassemblements viennent s'ajouter les comités et groupes de travail thématiques composés d'élus. C'est près d'une cinquantaine de réunions d'élus qui sont organisées chaque année. ➤

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 de l'UMG (CA), révisée annuellement et déclinée dans les entités du groupe.

Un programme annuel de vérification de la conformité, également approuvé par le CA, détermine les plans d'action à mettre en œuvre sur les différents enjeux de conformité identifiés. Un bilan des actions menées est ensuite présenté au CA en fin d'exercice. Dans ce cadre, des comités dédiés permettent un échange régulier sur leurs enjeux entre les responsables des fonctions clés de l'UMG, dont celui de la conformité, et le directeur général du groupe.

Les sujets de corruption et fraude interne, de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme font partie du périmètre couvert par la fonction conformité de l'UMG qui anime ses homologues des entités du groupe. Cette animation repose notamment sur une comitologie dédiée, des ateliers thématiques partagés et, si besoin, une mutualisation des outils métiers. Dans le cadre du programme 2019, les travaux ont couvert la prévention de la corruption par la rédaction d'une définition groupe et des réflexions sur les modalités d'application de la réglementation en vigueur, en particulier la loi dite Sapin 2 (exigences portées par la loi, depuis la cartographie des risques jusqu'au contrôle interne). S'agissant de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, les efforts ont porté sur la cohérence méthodologique au sein du



groupe (cartographie et classification des risques, modalités de vigilance renforcée) et l'acquisition d'un outil commun de filtrage des personnes politiquement exposées (PPE) et de celles visées par des mesures de gel des avoirs. Cet outil sera complètement déployé en 2020. Enfin, la rédaction d'une définition groupe de la fraude interne préfigure des travaux spécifiques programmés pour 2020.

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.

L'ACPR a publié en décembre 2019 une position sur l'honorabilité des administrateurs, précisant et complétant les exigences en la matière. Ce texte sera transcrit dans les procédures ad hoc au premier semestre 2020.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	VYV ⁵	TOTAL
Part des collaborateurs exposés formés en 2019 aux sujets de corruption et fraude	*	30,4	*	66,3	*	*	6,1
Part des collaborateurs exposés formés en 2019 aux sujets de lutte antiblanchiment et financement du terrorisme	32,4	25,4	66,3	3,4**	*	*	29,0

* Les formations sont en cours de déploiement dans les différentes entités du groupe après avoir été conçues et développées courant 2019, ce qui explique le niveau de formation encore bas, voire l'absence de chiffres.

** Le faible nombre de personnes formées pour Mutex s'explique par la refonte de la procédure et de l'outil de cotation des risques LCB-FT en 2019.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Manquement à la probité, fraude et corruption

Harmonie Mutuelle a élaboré un programme de mise en conformité aux dispositions Sapin 2 en ligne avec celui du Groupe VYV. Dans ce cadre, la mutuelle a déployé un plan d'action qui a notamment mené à la mise en place d'un code de conduite anti-corruption. Celui-ci a été validé en décembre 2019 par les instances représentatives du personnel et est désormais annexé au règlement intérieur. La diffusion de ce code en interne sera complétée en 2020 par celle d'un support de sensibilisation.

Un chantier important de déploiement d'une plateforme d'alerte interne a également été lancé en 2019 avec l'aide d'un prestataire externe. La procédure de traitement de ces alertes a également été annexée au règlement intérieur.

Le troisième chantier majeur de l'année a été la construction de la cartographie des risques de corruption et l'identification des plans d'action associés à chaque risque majeur identifié.

La **MGEN** s'inscrit pleinement dans les travaux menés au niveau du groupe au sujet de la lutte contre la corruption et la fraude interne. En effet, la lutte contre la corruption fait l'objet d'un dispositif adapté, conformément aux obligations prévues par la loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique. Le déploiement effectif du programme de prévention de la corruption aura lieu au sein de l'entité en 2020.

MNT a lancé en 2019 un programme réglementaire dont un projet porte sur la mise en conformité avec la loi Sapin 2. Les travaux engagés s'alignent en tout point avec ceux entrepris par le Groupe VYV.

S'inscrivant dans la démarche groupe, **Mutex** a effectué sa cartographie des risques de corruption et a identifié le sujet des achats comme risque principal. Ce constat a donné lieu à la rédaction d'une procédure achats décrivant les règles à suivre lors des appels d'offres et précisant les étapes de validation à respecter dans le cadre de la sélection des fournisseurs. Cette procédure a été communiquée en 2019 à l'ensemble du personnel exposé aux achats et a été accompagnée d'une formation en e-learning sur la thématique de la corruption à destination de cette même cible.

Mutex met également à disposition de l'ensemble de ses salariés un guide de sensibilisation indiquant la conduite à tenir en cas de suspicion de fraude.

Le service conformité de **SMACL Assurances** anime les dispositifs de lutte contre la fraude et la corruption, en cohérence avec la politique du Groupe VYV.

Le dispositif de lutte contre la fraude comprend des mesures de détection, fonctionnant sur la base d'un référentiel, d'un réseau de référents et correspondants ainsi que d'une cellule anti-fraude dédiée, et enfin des actions de sensibilisation et formation auprès des publics concernés.

Le dispositif de lutte contre la corruption inclut quant à lui des procédures de prévention : un registre des cadeaux et invitations, un registre des conflits d'intérêt, le suivi des parrainages, du sponsoring et du mécénat, une charte de conduite des achats ainsi qu'un code de conduite.

VYV³ a défini en 2019 une feuille de route relative à la fraude et la corruption en ligne avec le dispositif conformité du groupe qui sera déployée en 2020. Les piliers de la loi Sapin 2 tels que la cartographie des risques de corruption, l'identification des publics sensibles, l'évaluation des tiers, la déclinaison du dispositif de formation, la rédaction d'un code de conduite et la mise en place d'un reporting font partie intégrante de cette feuille de route. Une ligne d'alerte pour les collaborateurs sera également mise en place sur l'année 2020.

Blanchiment et financement du terrorisme

L'ensemble des entités du Groupe VYV décline les engagements du groupe relatifs à la lutte contre le blanchiment des capitaux et au financement du terrorisme (LCB - FT).

Dans ce cadre, elles ont pris part à l'identification et la sélection d'un outil de filtrage automatisé des personnes politiquement exposées qu'elles déploieront en 2020. Toutes les entités ont également mis en place des procédures LCB-FT ou des politiques et procédures conformité présentant les principes fondateurs de la LCB-FT ainsi que les responsabilités des acteurs, l'organisation et les modalités du dispositif.

Plusieurs actions ont été mises en œuvre au sein d'**Harmonie Mutuelle** en 2019 : en plus de la mise à jour de ses procédures pour les adapter à la commercialisation d'une offre d'assurance vie (mode opératoire et cartographie des risques dédiés), l'entité a animé un comité trimestriel et a déployé des contrôles dédiés. Des sessions de sensibilisation et de formation ont aussi été proposées aux collaborateurs exposés.

La **MGEN** décline la politique du Groupe VYV en déployant son plan annuel de conformité. L'entité a ainsi diffusé les procédures cadres LCB-FT et de gestion du gel des avoirs. Elle a également revu et mis à jour sa cartographie des risques et a réalisé un audit interne sur la gouvernance du dispositif LCB-FT.

Le plan de conformité prévoit plusieurs actions en 2020, dont un renforcement des actions de formation par le déploiement d'un nouveau module de sensibilisation à destination de l'ensemble des collaborateurs et par l'intégration du sujet LCB - FT dans la formation dédiée aux collaborateurs en charge de la distribution des produits d'épargne.

La **MNT** dispose depuis 2016 d'une procédure cadre LCB-FT qui sera néanmoins revue et enrichie en 2020. La mutuelle collabore également avec le Groupe VYV sur ce sujet. En 2019, elle a participé au déploiement d'un e-learning sur la LCB-FT qui sera effectué début 2020.

En 2019, **Mutex** a actualisé et diffusé une nouvelle procédure de conformité, alignée avec la politique groupe. Le service conformité de l'entité s'est doté de plusieurs plans d'action pour le suivi de la mise en œuvre de cette nouvelle politique et d'indicateurs associés. Ces plans d'action ont été élaborés par thématiques et comportent un volet réglementaire intégrant un système de cotation des risques et un volet opérationnel reprenant chaque objectif / obligation et les traduisant en actions. **Mutex** a également déployé un nouvel outil de cotation des risques LCB-FT et mis en place des listes de filtrage PPE complémentaires aux listes de gels des avoirs préexistantes, et a dématérialisé ses fiches d'identification des opérations atypiques.

Le dispositif de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme de **SMACL Assurances** est animé par le service conformité. L'entité a finalisé en 2019 l'élaboration de son guide LCB-FT et l'a présenté aux référents fraude, dans le but de mettre à leur disposition un document unique qui leur servira lors de la sensibilisation des salariés exposés. Une formation en e-learning LCB-FT a par ailleurs été déployée auprès de ces derniers. L'ensemble de ce dispositif permet de fiabiliser les bases sociétaires et d'améliorer la détection des soupçons de blanchiment. ●

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 RGPD¹, 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'ac-

tions 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

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

En matière de protection des données, le Groupe VYV a conçu et mis en œuvre un schéma d'organisation de la protection des données pour l'UMG, la MGEFI, les composantes de VYV³, les mutuelles adhérentes à VYV Partenariat ainsi que pour un certain nombre d'autres entités qui ont désigné le DPO groupe comme leur DPO mutualisé. Au cours de l'année 2018 : diagnostics de conformité, registres, plans d'action et feuilles de route ont été à l'agenda du pôle protection des données et des référents sur lesquels il s'appuie au sein de ces entités. Avec les mutuelles et entités, le groupe travaille aussi, au sein de diffé-

rentes instances (comité Privacy, comités de référents VYV Partenariat et 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 dans le cadre de la stratégie « Tête de réseau » mise en place et promue par la CNIL. En 2020, la fonction DPO groupe – DPO mutualisé et le pôle qui l'appuie - poursuit son activité de Build et de Run auprès du groupe et ses entités. Elle poursuit la structuration de ses services et renforce sa capacité 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 du Groupe VYV.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	VYV ³	TOTAL
Part de la population cible formée au RGPD en 2019	10,3	65,7	49,6	84,2	*	22,9	49,1**

Les données VYV³ sont limitées à l'union faitière VYV³ et au GIE VYV³ IT.

* Les formations sont en cours de déploiement dans les différentes entités du groupe après avoir été conçues et développées courant 2019, ce qui explique le niveau de formation encore bas, voire l'absence de chiffres.

** Total calculé sur l'ensemble des entités ayant débuté les formations.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Une charte éthique concernant l'usage des données a été coconstruite entre **Harmonie Mutuelle** et ses adhérents. Elle a été complétée par une politique générale de protection des données qui comprend une série d'engagements en rapport avec l'organisation de la gouvernance au sein d'Harmonie Mutuelle sur ce sujet, la collecte des données personnelles et leur transfert et utilisation, et les droits des personnes concernées avec un focus sur les données de santé.

Le plan d'action, engagé en 2018 en lien avec la charte éthique et la politique générale, a été poursuivi en 2019, avec la finalisation de la construction d'indicateurs de suivi et pilotage, la mise en place de procédures et de modes opératoires pour la gestion des droits des personnes et des violations identifiées, la mise à jour des documents contractuels ou encore la poursuite des actions de sensibilisation menées auprès de l'ensemble des collaborateurs avec des formations spécifiques dédiées à une population cible. En complément, des outils de criblage RGPD ont été intégrés aux phases avant-projet et de conception des projets de la mutuelle.

Certains chantiers engagés sont toujours en cours de finalisation, notamment ceux de cartographie des traitements, développement d'un outil de gestion des consentements ou les durées de conservation. Des axes de progrès ont aussi été identifiés pour 2020 ; ils portent principalement sur la finalisation du registre des traitements, et sur la réalisation d'un Privacy Impact Assessment.

La **MGEN** est engagée dans un programme transverse de protection des données depuis 2017, impliquant chacune des directions de la mutuelle et structuré en dix chantiers. Chaque chantier est associé à un livrable défini et rattaché à des indicateurs de suivi.

Parmi les chantiers, trois sont quasiment finalisés : le premier est relatif à la communication, la sensibilisation et la formation des collaborateurs sur la protection des données. Ce chantier intègre la création d'un plan de communication sur la base des besoins en formation identifiés et la mise en œuvre d'e-learning. Les deux autres chantiers portent sur la réalisation du registre des traitements et sur les analyses de conformité, pour lesquelles des grilles de conformité ont été mises en place pour tous les domaines. Les autres chantiers du programme ont été engagés et seront déployés en 2020 ; ils concernent, entre autres, la définition d'une gouvernance et la mise en place d'une politique Privacy by design, ou encore l'établissement d'une stratégie, de bases légales et d'outils de gestion consentements.

1 Règlement général sur la protection des données

Au sein de la **MNT**, une politique générale de la sécurité du système d'information a été mise en place en lien avec la charte pour la protection des données personnelles. Des chantiers ont été lancés sur la base de cette politique, entraînant ainsi la mise en œuvre d'une série d'actions en 2019. Les documents contractuels et les mentions légales ont ainsi été mis à jour, une cartographie des données a été réalisée, et une approche Privacy by design a été intégrée dans tous les nouveaux projets et sur les espaces digitaux.

La MNT a également diffusé un e-learning RGPD et mené des actions de sensibilisation régulières au niveau des différents échelons de manager et du réseau.

La politique de sécurité des systèmes d'information permet à **Mutex** de déterminer les objectifs, obligations et engagements découlant de l'environnement législatif et réglementaire, formaliser les principes de sécurité régissant la protection du système d'Information (SI) et la gestion des données et informations qu'il contient, expliciter les responsabilités de l'ensemble des utilisateurs et administrateurs du SI et enfin établir les règles de sécurité minimales à respecter lors de toute intervention sur le SI ou utilisation de celui-ci. En 2019, la charte informatique et le règlement intérieur ont été mis à jour pour intégrer un volet sur la sécurité SI.

Le déploiement des actions de mise en conformité au RGPD est effectué à travers un tableau de suivi détaillant les plans d'action et associé à la cartographie des risques. En 2019, une politique de protection des données personnelles matérialise l'engagement de traiter ces données conformément à la réglementation. Elle présente des principes fondamentaux (finalités déterminées, durée de conservation, exercice des droits...) mais aussi des bonnes pratiques à adopter (sécurité SI, engagement des salariés, contrôles...). L'ensemble des collaborateurs a été sensibilisé au RGPD ainsi qu'à la nouvelle politique adoptée. Un DPO a été désigné en 2018 pour assurer le respect de la politique et sensibiliser et former les collaborateurs. Il rend compte au comex, au comité d'audit et au conseil d'administration.

Depuis quelques années déjà, dans le cadre du pack de conformité de la CNIL, **SMACL Assurances** a procédé à la mise en place de bonnes pratiques concernant la protection des données personnelles des sociétaires, des tiers et des salariés.

Dans ce cadre, le dispositif, en constante progression, déployé au sein de la mutuelle se décompose de la manière suivante :

- désignation d'un délégué à la protection des données (DPD) réalisée auprès de la CNIL et mise en place d'un réseau de relais informatique et liberté (RIL) dans les directions et départements de la mutuelle ;
- cartographie des traitements régulièrement mise à jour et réalisation d'une cartographie des risques liés aux données personnelles ;
- sensibilisation des salariés à la question de la protection des données personnelles au travers de communications diverses, de e-learning...
- rédaction d'un code de conduite et d'une procédure de réponse à l'exercice des droits.

Un plan d'action sera déployé sur 2020 pour encore améliorer le dispositif mis en œuvre.

Pour **VYV³** le RGPD s'inscrit dans le cadre des actions d'amélioration de la qualité de l'entité et de mise en conformité du Groupe VYV. Pour cela, VYV³ a restructuré en 2018 sa gouvernance sur le sujet avec la nomination d'un DPO au sein du pôle protection des données du Groupe VYV, en charge du pilotage du plan d'action à mettre en œuvre.

Ce plan d'action, validé en 2018 par la direction générale de VYV³, se décline en quatre chantiers. Le premier porte sur le pilotage et l'organisation, avec la désignation du DPO, de CPO et la création d'un réseau de référents ou encore la mise à disposition d'outils, de documentation et de modèles auprès des collaborateurs pour l'intégration de la protection des données dès la conception des projets. Les autres chantiers concernent le recensement de traitements avec une fiche de traitement et un inventaire des pratiques réalisées, la mise à jour de la documentation légale et des clauses des sous-traitants et enfin la sensibilisation et la formation. Ce chantier intègre la diffusion d'une charte et la création d'un parcours sécurité RGPD sur la base d'un e-learning.

Un accompagnement est effectué auprès des composantes de VYV³ pour la mise en œuvre du RGPD. Des diagnostics suivis de propositions de plans d'action de remédiation sont ainsi proposés et les obligations incombant aux responsables de traitement et responsables de traitement opérationnels leurs sont communiquées. ●

Investissements responsables

DÉFINITION DU RISQUE

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

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

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

En 2019, le Groupe VYV a initié une réflexion autour de l'élaboration d'une politique d'investissement commune, à décliner au sein des différentes entités. Cela s'est concrétisé par la création d'un groupe de travail dédié, avec la participation d'Harmonie Mutuelle et d'EGAMO, la société de gestion de portefeuilles du groupe. Les travaux portent sur l'identification des principaux axes de cette politique et les moyens possibles pour la déployer. Suite aux réunions effectuées en 2019, deux axes de travail ont été adoptés. Dans le but de s'aligner sur de nouveaux référentiels et d'afficher les ambitions climat du groupe, l'identification d'indicateurs clés de performance dans le cadre du reporting lié à l'article 173 de la loi sur la transition énergétique du 17 août 2015 a débuté. L'article 173 définit les obligations d'information des investisseurs institutionnels concernant leur prise en compte des paramètres ESG dans leurs décisions d'investissement. L'harmonisation et la généralisation des éléments de la politique d'investissement responsable des mutuelles du groupe constitue le second axe de travail. Il intègre notamment les critères d'exclusion, les secteurs sensibles, la politique de vote et d'engagement ou encore le traitement des controverses. Ces travaux s'appuient sur les pratiques mises en place par EGAMO, société de gestion filiale du Groupe VYV, qui centralise la gestion des actifs du groupe et propose aux entités clientes une approche de la gestion d'actifs fondée sur des valeurs mutualistes. EGAMO est signataire des principes pour l'investissement responsable (PRI) depuis 2010, et du carbone disclosure project (CDP) depuis 2015. Elle applique donc les démarches suivantes dans sa politique d'investissement :

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

D'autres actions ont également été menées par la direction finances & risques du groupe en collaboration avec EGAMO. À titre d'exemple, un fonds en unités de compte sur les thèmes du mieux-vivre et des solutions environnementales respec-

tueuses de la santé est en cours de mise en place ; ses différents piliers d'action ont déjà été définis et rattachés aux ODD concernés. L'objectif de la direction est de décliner ce fonds au sein du Groupe VYV en 2020.

En 2019, une autre démarche menée par la direction finances & risques a consisté à évaluer sous un prisme ESG l'ensemble du portefeuille du groupe : une première identification des obligations vertes et de leur montant et des fonds d'investissement responsables (labellisés ISR) dans lequel le groupe a investi est en cours.

Le groupe poursuit aussi la mise en place de certaines pratiques en matière d'analyse ESG, comme par exemple l'analyse de l'alignement de certains des actifs du portefeuille avec la trajectoire 2°C nécessaire à la limitation du réchauffement climatique ou l'exclusion des entreprises impliquées dans des secteurs sensibles (tabac, charbon, armes non conventionnelles) ou faisant l'objet de controverses graves dans les domaines des droits de l'homme, des normes de travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption, tout en cherchant à les étendre.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

EN M€	EGAMO
Montant investi dans des obligations vertes	225,2

EGAMO, société de gestion filiale du Groupe VYV centralise la gestion des actifs du groupe et propose aux entités clientes une approche de la gestion d'actifs fondée sur des valeurs mutualistes en inscrivant naturellement le développement durable et les critères ESG (environnement, social, Gouvernance) au cœur de ses valeurs. À ce titre, EGAMO gère une partie très importante des actifs mobiliers du Groupe VYV, notamment 100% des actifs mobiliers cotés de la MGEN. Le montant total investi dans les obligations vertes par les entités du groupe peut donc être supérieur au montant indiqué dans le tableau. Dans le cadre de sa politique d'investissements responsables, la MNT possède par ailleurs 39,7 M€ dans des fonds labellisés ISR et 6,8 M€ dans des fonds à impact.

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 : « Préservation de la biodiversité » et « Entrepreneuriat responsable ».

Harmonie Mutuelle a déployé une politique d'investissement responsable dans laquelle des critères d'exclusion ont été définis. Celle-ci exclue le financement de tous les 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 à plus de 5% de leur activité ou chiffre d'affaires.

De nouvelles exclusions seront appliquées à partir de 2020, telles que les exploitants des mines de charbon thermiques ou les entreprises qui tirent plus de 10% de leur production d'électricité du charbon, avec la nécessité de définir une stratégie d'engagement sur le sujet (sauf si ces investissements sont en obligations vertes). Par ailleurs, la mutuelle souhaite renforcer son engagement en :

- définissant une « base acceptable » visant à harmoniser les approches des différentes sociétés de gestion et à former la propre « opinion Harmonie » sur les émetteurs pour lesquels la note ESG des différentes sociétés de gestion diverge ;
- mettant en place un suivi actif par la direction financière des émetteurs les moins bien notés. En cas d'absence d'évolution sur la période précédente et de perspectives d'amélioration, un arbitrage à la vente du titre sera demandé aux sociétés de gestion.

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 pour lequel elle a été primée par le prix « coup de cœur » de l'AGEFI.

La **MGEN** s'est dotée en 2016 d'une charte de l'investissement responsable dont la mise en œuvre est suivie par la direction des investissements. Cette charte présente l'ensemble de ses engagements en matière d'intégration des critères ESG et climat dans la gestion de son portefeuille, déléguée à EGAMO. La charte indique que l'intégralité des actifs cotés dans le portefeuille de la MGEN (titres en direct et multigestion) doivent faire l'objet d'une analyse ESG et que les titres détenus en direct sont évalués au regard de leurs émissions de CO₂. Des secteurs comme le tabac et les jeux d'argent sont également exclus. Enfin, l'objectif de la mutuelle est de faire progresser la part des investissements en faveur de la transition énergétique et de la lutte contre le changement climatique.

La politique de placement de la **MNT** est pilotée par la direction finance et risques et suivie par le comité des placements et le conseil d'administration. Elle s'inscrit dans la démarche globale d'intégration des principes de développement durable en les déclinant dans la gestion des placements.

La MNT est sensible à la position des gestionnaires sur les enjeux ESG. Le comité placements se base sur les rapports de gestion de ses gestionnaires d'actifs afin de suivre trimestriellement les controverses ESG importantes des placements de la mutuelle. Il peut ainsi décider d'exclure de manière temporaire ou définitive les sociétés ou pays faisant l'objet de fortes controverses. En 2019, la Pologne et le Mexique ainsi que le secteur du charbon ont été formellement exclus de la politique des investissements.

En concertation avec les sociétés de gestion, la MNT choisit autant que possible des OPC ISR ou labellisés ISR. La mutuelle investit également dans différents fonds « d'impact investing » contribuant au financement de l'économie sociale et solidaire.

La politique d'investissement socialement responsable de **Mutex** exclut les émetteurs ayant fait l'objet de controverses majeures sans mettre en place de mesures correctrices adaptées ou pour lesquels de mauvaises pratiques de gouvernance ont été identifiées. Elle s'applique aux futurs investissements. Des contraintes d'exclusion sont paramétrées dans les outils informatiques interdisant d'investir sur cette liste d'émetteurs. Une politique de sortie des industries carbo-intensives « coal exit » a été mise en place. Elle a comme horizon 2030 pour les investisseurs de l'UE et de l'OCDE et vise à exclure les émetteurs carbo-intensifs de l'univers des émetteurs autorisés.

En 2019, la cession des lignes obligataires d'émetteurs non compatibles avec la politique d'exclusion ISR s'est poursuivie. Celle-ci ne comporte plus désormais qu'un seul émetteur, représentant 20M€ restant. Celui-ci sera exclu des futurs investissements. Par ailleurs, aucun émetteur carbo-intensif n'a été identifié dans le portefeuille.

Depuis quelques années, **SMACL Assurances** est engagée dans une démarche globale visant à promouvoir la prise en compte de critères ESG au sein de l'entreprise et de ses investissements. Cet engagement se traduit dans les lignes directrices de sa politique de placements ainsi que dans sa sélection des sociétés de gestion. La mutuelle ne travaille ainsi qu'avec des adhérents aux principes pour l'investissement responsable.

Dès 2016, les investissements dans certains secteurs controversés (tabac et armement notamment) ont été bannis. Ils ont également été limités dans le secteur de l'énergie, aux seules émissions de « Green Bonds » (obligations vertes) ayant pour vocation le financement de projets à impact positif pour l'environnement.

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



Être utile à tous et à chacun

Produits et services responsables

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 par le Groupe VYV et ses entités 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

Les différents produits et services proposés aux adhérents et clients finaux sont conçus au niveau groupe lorsqu'ils sont communs à tous les adhérents ou au niveau des entités (services plus affinitaires) et ne sont alors pas mutualisés.

La direction assurance et protection financière (DAP) a pour ambition de développer l'activité du Groupe VYV et de ses composantes dans l'ensemble des domaines assurantiels et financiers hors santé. Au service des structures adhérentes du groupe, elle a pour objectifs de construire, animer et développer un dispositif de produits et services fort et performant, adressé à l'ensemble des cibles du groupe, dans les domaines de :

- l'assurance de personnes : accidents de la vie, prévoyance, dépendance, retraite, obsèques...
- l'assurance de biens et de responsabilités : logement, mobilité...
- la protection financière et les solutions bancaires : épargne, services financiers...

Elle assure une mission de facilitation et se situe au sein du schéma producteurs - distributeurs - gestionnaires qui guide le développement du groupe, en veillant notamment aux modèles économiques et aux partages de valeurs.

En cohérence avec ses valeurs mutualistes, le Groupe VYV construit ses offres pour les rendre accessibles au plus grand nombre. La plupart des services proposés sont accessibles par des canaux digitaux, mais le groupe est attentif à permettre les contacts par téléphone, courrier ou en face à face afin de garantir l'accessibilité de ses offres et services à tous les publics. La dis-

tribution des produits et services groupe reposant sur les réseaux des entités, différents programmes de formation à destination des équipes de terrain sont organisés pour mieux porter à la connaissance des adhérents les différents services et prestations dont ils peuvent bénéficier.

Les réseaux de soins (optique, audio, dentaire et ostéo) constituent une composante stratégique du groupe et permettent aux adhérents de ses entités de bénéficier de solutions de proximité tout en maîtrisant la qualité, les prix (notamment grâce au tiers payant) et les services dans le respect de leur libre choix.

Plusieurs actions ont été déployées dans ce but en 2019 ; elles sont le produit d'une collaboration entre la direction assurance et protection financière du Groupe VYV et ses entités membres.

Un « comité technique assurance santé » a été mis en place en 2019 pour permettre à la DAP et aux représentants des mutuelles d'échanger et de croiser les différentes expertises techniques au sujet du 100% santé, des conséquences de la résiliation infra-annuelle ou encore de l'évolution de la prise en charge de l'homéopathie, le tout dans l'optique de rendre les produits et services du groupe accessibles. Au sein de la DAP, la direction épargne retraite a également accompagné certaines mutuelles du groupe dans le lancement des premières offres de la gamme épargne retraite, et a constitué la structure VYV Protection Avenir avec, pour double mission, de concevoir des offres épargne retraite et d'accompagner les mutuelles distributrices.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

	TOTAL
Nombre de personnes ayant bénéficié de produits et services inclusifs au cours de l'année	454 084*

*Le total correspond au nombre de personnes ayant bénéficié de produits et service inclusifs de la MNT et d'Harmonie Mutuelle.

ACTION SOCIALE	TOTAL
Nombre d'adhérents ayant bénéficié d'une aide sociale au cours de l'année	92 180 *
Nombre total de soins financés par l'action sociale au cours de l'année	81 020 **
Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année, en euros	45 777 671 ***

* Le total correspond au nombre d'adhérents bénéficiaires chez Harmonie Mutuelle, SMACL Assurances et la MGEN.

** Le total correspond aux soins financés par l'action sociale de la MNT, MGEN et Harmonie Mutuelle.

*** Le total correspond aux fonds alloués à l'action sociale par Harmonie Mutuelle, SMACL Assurances, Mutex et la MNT et la MGEN



ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE



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

Chez Harmonie Mutuelle, le pôle offre santé est garant de l'accessibilité des offres de l'entité. Il s'assure de la cohérence du contenu de ces offres par rapport aux besoins des cibles sur les différents marchés, aux contraintes réglementaires propres à chaque cible et au positionnement économique par rapport à la concurrence. Il garantit également la disponibilité des offres au sein des réseaux de distribution désignés comme éligibles aux populations cibles.

Pour aller plus loin, **Harmonie Mutuelle** a mis en place des règles de gestion facilitant l'accès à une protection santé pour les populations fragiles : la mutuelle permet par exemple à une personne adulte handicapée de rester sur le contrat santé de ses parents, sans limite d'âge, tout en bénéficiant d'un tarif réduit ou aux chômeurs de longue durée de bénéficier d'une prise en charge partielle de leur cotisation.

En lien avec la thématique « Rémunération et protection sociale » de la politique développement durable du Groupe VYV, Harmonie Mutuelle a élargi en 2019 sa gamme de produits financiers d'assurance vie pour y inclure une offre responsable et solidaire « Epargne Vie » (également labélisée « ISR ») et permettre ainsi à chacun de se construire un capital. Une complémentaire santé accessible et adaptée est également disponible. Enfin, les services « La Santé Gagne l'Entreprise » et « H2S » (Harmonie Service Social), qui regroupent des solutions pour la sécurité, le bien-être et l'accompagnement social au travail, sont commercialisées par Harmonie Mutuelle et s'inscrivent pleinement dans la thématique de la politique développement durable « Sécurité et santé au travail » du Groupe VYV.

Le modèle mutualiste de la **MGEN**, basé sur le principe « chacun cotise selon ses moyens et reçoit selon ses besoins » pousse l'entité à accorder une attention particulière à l'accessibilité de ses offres. Elle conditionne ainsi l'intégration dans l'ensemble de ses produits et services de plusieurs types de solidarités : financières grâce à un système de cotisations calculées selon les revenus des adhérents, familiales, et intergénérationnelles. Une attention particulière est également portée sur la limite des indexations tarifaires annuelles au minimum nécessaire pour assurer la pérennité du modèle économique et solidaire de la mutuelle. Pour ce faire, le modèle économique des offres fait l'objet d'un suivi par les directions marketing, pilotage et risques de la MGEN et doit aussi être validé par les instances de gouvernance opérationnelles et politiques. Ce modèle s'inscrit pleinement dans la thématique « Rémunération et protection sociale » de la politique développement durable du Groupe VYV.

Aussi, pour préserver l'accès à une couverture de qualité à tous ses adhérents, la MGEN propose une formule d'entrée de gamme pour chacune de ses gammes d'offres ainsi qu'un dispositif complémentaire sociale solidaire et un dispositif CMU. Ces dispositifs, également déployés chez Harmonie Mutuelle, s'inscrivent dans la thématique « Développement du pouvoir d'agir des personnes les plus fragiles » de la politique développement durable du Groupe VYV.

Chez **SMACL Assurances**, la politique de gouvernance produits déployée fin 2019 repose sur une analyse des besoins du client et impose de créer des produits et des services adaptés à des tarifs accessibles. Ainsi, pour chaque nouveau service ou produit, des ateliers de co-construction avec les clients sont réalisés afin de recueillir leurs besoins et demandes.

Le fonds d'intervention sociale de la **MNT** a pour objectif de renforcer l'accessibilité de certains de ses produits et services. Il se traduit par des minorations de cotisations pour les adhérents aux revenus les plus faibles, des prêts santé pour faire face aux dépenses élevées, des aides exceptionnelles en cas de coups durs (catastrophes naturelles). La MNT cherche à répondre aux besoins des populations en situation de précarité à travers son offre d'accessibilité à une complémentaire santé, déployée depuis 2015.

La mutuelle a également adapté ses documents contractuels afin d'améliorer leur lisibilité.

Action sociale

La politique d'action sociale de **Harmonie Mutuelle**, définie dans le règlement d'action sociale de la mutuelle, vise à accompagner les adhérents confrontés à des difficultés ponctuelles ou de plus longues durées, liées à la maladie, au chômage à des problèmes familiaux ou financiers.

Plusieurs actions sont ainsi mises en œuvre, comme le déploiement du réseau d'assistantes sociales professionnelles et de conseillers(ères) en économie sociale et familiale au sein de chaque région managériale, la mise en place des commissions d'action sociale sur les territoires politiques avec des réunions régulières, ou encore l'accompagnement des entreprises dans la mise en œuvre et la gestion de leur propre fonds d'action sociale lorsqu'elles en ont un.

Ces actions se déclinent sur l'ensemble des territoires d'Harmonie Mutuelle dans le cadre de deux grands volets :

- un volet aides financières aux adhérents rencontrant des difficultés sociales, à travers la participation au financement de soins coûteux ou la prise en charge temporaire d'une partie des cotisations et aides exceptionnelles dans le cadre d'un dispositif d'urgence d'aide aux sinistrés ;
- un second volet d'accompagnement social des adhérents via une écoute et des conseils de professionnels de l'aide sociale permettant d'assurer aux adhérents un premier niveau de conseil et d'orientation.

En 2019, 26 500 appels ont été reçus par RMA dans le cadre de l'accueil téléphonique de l'action sociale, 4 860 adhérents ont bénéficié de l'accompagnement d'une assistante sociale en lien avec des problématiques de santé et d'accès aux soins, et 9 420 dossiers ont été présentés en commission d'action sociale. Sur un budget de 4 100 000 € dédiés à l'action sociale, 3 971 158 € ont été accordés aux adhérents.

Pour 2020, la mise en place d'un groupe de travail sur le handicap est prévue afin de renforcer la démarche actuelle en formant des élus ambassadeurs en région sur ce sujet.

Les initiatives menées par la **MGEN** en matière d'action sociale visent un objectif central : apporter des réponses aux besoins des adhérents lorsqu'ils se trouvent en situation de fragilité ponctuelle ou durable, à tout moment de leur vie. La MGEN se positionne comme un acteur de proximité grâce à la force de son réseau militant qui couvre l'ensemble du territoire et lui permet d'intervenir au travers d'aides financières auprès des personnes en situation de fragilité.

Deux projets récents illustrent l'action sociale de la mutuelle : le projet AUPRES (mis à jour en 2019) d'aide et de soutien en situation de crise et le programme PROXIMITE MUTUALISTE (2018), de détection de situation de fragilité auprès d'adhérents isolés et âgés et de déclenchement d'aides de proximités si nécessaire.

En 2019, l'action sociale MGEN représentait plus de 37 M€ de prestations distribuées auprès de 65 566 bénéficiaires. Environ 3 000 personnes ont également bénéficié de prêts sociaux.

Plusieurs politiques d'action sociale sont en place au sein de la **MNT**, notamment la politique de solidarité inter-catégorielle permettant aux adhérents d'accéder à des garanties santé dans de meilleures conditions financières ou encore la politique d'aide à la réalisation de soins coûteux. La MNT a aussi apporté son soutien au pouvoir d'achat en 2019 à travers l'octroi d'un chèque solidarité aux adhérents les plus fragiles. En 2019, 58 000 personnes ont bénéficié d'un chèque solidarité pour un montant total de plus d'un million d'euros et plus de 800 demandes pour frais de santé ont été faites de la part des adhérents avec un retour positif sur environ 745 d'entre elles.

SMACL Solidarité, association loi 1901, gère un fonds de solidarité auprès duquel les sociétaires de **SMACL Assurances** et de la MNT, victimes d'une difficulté grave consécutive à la survenance d'un événement exceptionnel non assurable, peuvent déposer une demande de recours.

En 2019, 114 dossiers sur 132 (contre 30 sur 34 en 2018) remontés par les sociétaires **SMACL Assurances** ou les adhérents **MNT** ont reçu un avis favorable. Ils représentent 387 650 € d'attributions (contre 201 850 € en 2018).

Un fonds social a été mis en place au sein de **Mutex** pour soutenir les membres et leurs ayants droits (selon le contrat de prévoyance individuel ou collectif souscrit), par l'intermédiaire de la mutuelle distributrice auprès de **Mutex**, à faire face à des situations liées à l'incapacité de travail, l'invalidité, le handicap et le décès. La création et le déploiement de ce fonds ont eu lieu en 2019 avec, dans un premier temps, la création du cadre juridique et la définition du processus suivi par l'allocation de ressources et la communication effective auprès des mutuelles distributrices des produits et offres de **Mutex**. 📌

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

DÉFINITION DU RISQUE

Le Groupe VYV et ses entités, pour toujours mieux répondre aux attentes de leurs publics et en conformité avec leur éthique mutualiste et différentes exigences réglementaires, 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 veille stratégique et études prospectives 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 innovants pour coconstruire des offres répondant au mieux aux besoins des différentes parties prenantes du groupe grâce à la mobilisation de compétences d'idéation et de techniques d'intelligence collective ;

- une direction juridique et une direction des affaires publiques pour anticiper les évolutions réglementaires françaises ou européennes de nature à impacter les activités ou produits du groupe ou de ses entités grâce à la mise en place d'un système d'alertes et de mesures adaptées.

Les réseaux de soins mentionnés dans le cadre de l'accessibilité des produits permettent également aux adhérents de bénéficier de solutions adaptées à leurs besoins de santé.

L'une des actions principales en la matière mise en œuvre au sein du Groupe VYV en 2019 est la stratégie jeunes, dont l'élaboration a été pilotée par la direction marketing et direction des solutions jeunes au sein de la DAP. La stratégie a permis le développement d'une nouvelle marque dédiée lancée en 2019 « Yvon » ainsi que des offres d'assurance spécifiques s'appuyant sur les savoir-faire du groupe et de ses partenaires stratégiques. Le dispositif de communication digitale associé à ce projet vise à être déployé au sein des mutuelles du groupe pour permettre une meilleure distribution des offres. Il a ainsi été mis en place au sein d'**Harmonie Mutuelle** en 2019.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE



Les politiques et actions déployées pour adresser ce risque s'inscrivent dans plusieurs thématiques de la politique développement durable du Groupe VYV : « 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 ».

Pour s'assurer de l'adéquation des produits et services aux enjeux sociétaux et de changement climatique, **Harmonie Mutuelle** a structuré son processus de création des offres en 2018 pour une application en 2019. Ce travail s'est fait en étroite collaboration avec le Groupe VYV et a permis la mise en place du processus suivant : un comité de gouvernance définit le cadre stratégique des offres, le directeur de marché définit ensuite l'opportunité de marché et enfin le pôle offres santé, en plus d'être en charge des études et de la faisabilité, assure la coordination de la mise en marché des nouvelles offres. En parallèle, Harmonie Mutuelle propose plusieurs produits en réponse aux enjeux sociétaux actuels, tels que les prestations de prévention et d'assistance proposés par le Groupe VYV ou encore l'intégration des possibilités offertes par le réseau Kalixia (audioprothèse, optique, dentaire et ostéopathie) aux offres existantes. Le pôle offres santé bénéficie également de la veille sociétale et technologique du Groupe VYV pour mieux comprendre et appréhender les « prestations de demain ».

Un processus de gouvernance formalisé au sein de la politique surveillance et gouvernance des offres de la **MGEN** encadre la création et la revue régulière des offres. Il est structuré en six

étapes (positionnement, conception, modalité de gestion, modalité de distribution, business plan et validation de l'offre).

Le processus de surveillance mis en place 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 au moins tous les deux ans ou lors de la survenance d'un événement de nature à affecter les risques liés au produit. Une refonte du produit peut alors être décidée afin que celui-ci réponde davantage aux enjeux sociaux, sociétaux ou environnementaux.

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

La connaissance des adhérents, 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 complètent cette démarche et permettent de coconstruire ou tester les offres auprès des adhérents et prospects. La **MGEN** accompagne l'adhérent et s'assure de lui proposer des services correspondants à ses besoins à toutes les étapes de vie (aide aux aidants, hospitalisation, aide retour à domicile...). Dans cette optique, une nouvelle démarche commerciale adaptée à chaque segment d'adhérents est en cours de mise en place.

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 distribution et marketing des offres de **Mutex**, un département connaissance clients alimente les autres départements tout au long du cycle de création et de mise en marché des offres sur la base des études de marché, des monographies des marchés, concurrents et distributeurs, des enquêtes de satisfaction...

Un nouveau processus « concevoir et faire évoluer les offres » a été 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 également 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... Ce comité 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 politique de gouvernance produits, déployée fin 2019 par **SMACL Assurances**, repose sur une analyse du besoin client et impose de créer des produits et des services répondant aux besoins spécifiques de chaque cible face aux nouveaux enjeux sociétaux rencontrés. Grâce à des veilles et des études spécifiques, les besoins émergents et les nouvelles tendances (véhicules autonomes, cyber risques, nouveaux véhicules électriques individuels) sont identifiés et utilisés lors d'ateliers de co-construction de nouveaux produits avec les clients. L'une des productions de cette pratique est le produit d'assistance de gestion de crise « Solucrise ». Commercialisé à fin 2019, il aide les collectivités territoriales à faire face aux conséquences du dérèglement climatique et des tensions sociales croissantes.

Afin de proposer des offres répondant aux besoins de ses adhérents, la **MNT** a mis en place en 2019 un comité « offre aux adhérents » (en remplacement du comité produits et services) en charge de valider les nouvelles offres et services. La mutuelle effectue également une veille réglementaire et de marché qu'elle combine à l'interrogation du réseau et des bénéficiaires et au suivi d'indicateurs de performance définis. Ces pratiques lui permettent de faire évoluer ses offres et produits en adéquation avec les attentes de son marché. En 2019, une nouvelle offre santé a été coconstruite avec le Groupe VYV qui prend notamment en compte les besoins de personnes (affection longue durée).

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

En tant que premier opérateur privé non lucratif en France et premier acteur mutualiste dans son secteur d'activité, **VYV³** porte la stratégie de développement de l'offre de soins et de services du Groupe VYV. Cette stratégie occupe une place centrale dans le modèle à haute valeur relationnelle que le groupe entend construire pour proposer une expérience unique et personnalisée à ses clients, adhérents et patients. Son ambition a été formalisée fin novembre 2019 lors des assises de l'offre de soins et de services du Groupe VYV : développer une offre de soins et de services de qualité, innovante, socialement performante, ouverte à tous et répondant aux enjeux sociétaux

majeurs en termes de santé (inégalités d'accès aux soins, déserts médicaux, coordination entre les acteurs de santé, démocratie sanitaire, vieillissement de la population, transformation numérique du système de santé et protection des données personnelles...).

VYV³ s'attache ainsi à offrir des parcours personnalisés et une solution pour chacun tout en alliant performance sociale et économique. Pour cela, le fort ancrage territorial permet aux élus d'observer l'évolution des besoins de santé qui s'expriment sur les territoires sur la base d'une veille permanente. Ces observations sont ensuite partagées avec les équipes opérationnelles de VYV³ dans le but de mettre en place des réponses concrètes et des services innovants.

Afin de concrétiser et de formaliser ces engagements, VYV³ a dévoilé, en novembre 2019, le « Manifeste de l'offre de soins et de services » du Groupe VYV, fruit d'un travail entre élus et collaborateurs. Ce manifeste incarne l'ambition de VYV³ et guide les orientations stratégiques et actions à mettre en œuvre par chacun des pôles métiers de VYV³ (pôle accompagnement, pôle soins et pôle produits et services). Ces orientations s'accompagnent de multiples actions concrètes.

- Le lancement en juin 2019, par le réseau Ecouter-Voir de VYV³ de la marque JUSTE, première marque de montures mutualistes écoresponsables, assemblées en France dans le bassin d'Oyonnax, ce qui a permis la création de plusieurs emplois sur place.
- La démarche santé environnementale, adoptée au sein des activités Enfance Famille des Pays de la Loire, en lien avec la thématique « Gestion durable des ressources » de la politique développement durable du Groupe VYV. Elle consiste à former des professionnels pour adapter leurs habitudes et identifier les sources de pollution et des solutions alternatives (aérations régulières, produits d'entretien, utilisation d'eau ozonée...), réaliser des diagnostics des pratiques et produits utilisés (achats responsables), ou encore créer une boîte à outils de sensibilisation des parents et futurs parents. Pour l'ensemble de ces engagements, le label « PRSE3 - Agir pour un environnement favorable à la santé » a été décerné aux établissements mutualistes de VYV³ dans le champ de l'enfance par l'ARS et le préfet de la région des Pays de la Loire.
- La lutte contre la désertification médicale croissante, avec la création innovante en 2018 du service médical de proximité Henri Dunant à Laval par VYV³ Pays de la Loire. Ce projet multi-partenarial a été sélectionné aux « Victoires des Acteurs Publics ». Ce service propose des permanences médico-sociales et des consultations assurées par des médecins récemment partis à la retraite, ainsi que par des internes en fin d'études de la faculté d'Angers. Sur les 10 000 patients sans médecin que compte Laval et sa périphérie, 1 300 sont désormais pris en charge. L'objectif du système est aussi d'améliorer, à terme, la démographie médicale du département, s'inscrivant ainsi dans la thématique « Développement du pouvoir d'agir des personnes les plus fragiles » de la politique développement durable du Groupe VYV.
- Des tarifs maîtrisés et hors dépassements d'honoraires dans tous les établissements de soins et services du Groupe VYV. ●

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 le risque de déploiement insuffisant ou inefficace d'actions de prévention des maladies chroniques ou d'événements de santé, d'accompagnement et d'éducation à la santé comme significatif. Cette démarche est en totale résonance avec la définition de la santé de l'OMS.

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

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

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

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

Les produits développés répondent ainsi aux besoins des individus et des organisations et aux moments de vie retenus par le Groupe VYV, dans une logique de parcours, d'un « continuum of care », de gestion du risque santé et assurantiel, et de mesure d'impact et modélisation du retour sur investissement.

Les services reposent sur une approche multicanale articulant :

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

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

PRÉVENTION	TOTAL
Nombre de programmes de prévention réalisés au cours de l'année	3 492 *

* Le total correspond aux programmes menés par SMACL Assurances et la MGEN.

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 ».

Prévention

Dans le cadre des actions de prévention et de son nouveau plan de prévention triennal 2020-2022, la MGEN accompagne ses adhérents et autres parties prenantes (employeurs, salariés...) en matière de prévention santé à travers des actions autour de thématiques prioritaires que sont la santé au travail, le bien vieillir, le sport santé et la santé environnementale. Ces actions, qu'elles soient de proximité ou digitalisées, sont réalisées avec l'appui du réseau MGEN, de multiples partenaires ainsi qu'un réseau d'intervenants.

Afin de soutenir au mieux la démarche, une réorganisation de la gouvernance sur ce sujet a été opérée avec l'intégration de MGEN Prévention à la direction du développement de la prévention et du marketing. La définition d'une feuille de route nationale et locale, en lien avec le plan stratégique et le plan triennal de prévention de la MGEN, a permis l'optimisation et le renforcement de la démarche. Les fonctions de la direction du développement de la prévention et du marketing ont notamment été clarifiées. Cette direction a pour objectifs la contribution à la définition des programmes et offres de prévention en articulation avec les besoins des adhérents et des employeurs et la mise en œuvre de projets et programmes de prévention ciblés au sein du réseau.

Plusieurs actions ont été réalisées en 2019. On peut notamment noter la contribution à la stratégie globale de développement des offres B2B ou encore la contribution à la stratégie globale du marketing et de l'offre, ainsi que le déploiement des premières initiatives en matière de communication et la rationalisation de l'existant.

Les actions de prévention déployées par MGEN s'inscrivent dans plusieurs des thématiques de la politique développement durable du Groupe VYV : centres de réadaptation « maintien et retour à l'emploi » pour les personnes en situation de handicap « Travail et handicaps », lutte contre le SIDA en décembre « Santé sexuelle et procréative », programme de nutrition « Santé et alimentation », initiative ADOSEN « Éducation et santé, sécurité et santé au travail » ou encore actions réalisées dans le cadre du régime obligatoire, à travers des applications digitales et sites dédiés.

La MNT entreprend des actions de promotion de la santé auprès des adhérents. Plusieurs sujets y sont abordés notamment : la nutrition, la lutte contre la sédentarité, le sommeil, la prévention des accidents domestiques, la santé des enfants. La promotion des campagnes de dépistage et la sensibilisation aux

gestes de premiers secours sont également mises en place par la mutuelle. Plusieurs des actions de la MNT sont en cohérence avec les thématiques de la politique de développement durable du Groupe VYV notamment le « Développement du pouvoir d'agir des personnes les plus fragiles », « Santé et alimentation » ou encore « Éducation et santé ». Au sein du réseau, des objectifs de déploiement ont été adoptés. Ils prévoient au moins une action de prévention par responsable développement et au moins une action de promotion de la santé dans l'année pour les agences en capacité de le faire. Un plan d'action prévention est déployé dans chaque secteur.

Les deux objectifs majeurs de la politique prévention de **SMACL Assurances** sont la connaissance optimisée des risques assurés dans son environnement et l'accompagnement personnalisé des assurés concernés (personnes morales de droit public et droit privé) à des fins de réduction des risques, et cela dans le cadre de l'assurance IARD et des risques statutaires des personnes morales de droit public.

Dans cette optique, **SMACL Assurances** met à jour régulièrement son plan d'action qui consiste à :

- établir, sur la base de critères déterminés, une liste d'assurés qui bénéficieront d'une démarche prévention des risques ;
- effectuer en parallèle une revue régulière des données de sinistralité du portefeuille d'assurances afin de développer des actions de sensibilisation et de prévention adaptées. Ainsi, **SMACL Assurances** recense à fin 2019 environ 65 procédures de sensibilisation en portefeuille au sein des branches assurances.

Par ailleurs, **SMACL Assurances** met à disposition de ses assurés des outils de prévention. Le chapitre prévention, présent sur l'espace assurés, présente l'ensemble des services de prévention disponibles. Ces services comprennent des outils dématérialisés pour le pilotage des risques ainsi que des programmes de sensibilisation, des fiches d'informations thématiques, des guides pédagogiques, des vidéos d'animation, ou encore des formations e-learning. 9

Relation adhérents, clients, sociétaires, patients

DÉFINITION DU RISQUE

Pour répondre toujours mieux 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.

Cependant, afin d'accompagner au mieux les entités dans la gestion de leurs relations avec leurs adhérents, clients, sociétaires, patients et favoriser le partage de bonnes pratiques en la matière, le plan de transformation stratégique du Groupe VYV s'attache à définir un référentiel commun pour les entités du groupe. Ce projet conduira notamment à la mise en place d'une politique commune en matière de qualité de service sur le périmètre de la relation adhérents.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	SMACL Assurances	TOTAL
Ratio nombre de saisines en médiation sur le total des réclamations	0,03 %	0,12 %	1,97 %	10,06 %	0,09 %

Le ratio varie fortement du fait de la nature très différentes des activités et des services proposés par les entités du groupe.

	Harmonie Mutuelle		MGEN		MNT		SMACL Assurances	
Taux de satisfaction client	Taux de satisfaction client finaux	87,0	Satisfaction globale : toutes offres MGEN	89,0	Adhérents santé - satisfaction globale :	79 %	Taux de satisfaction de la population gestionnaires	71,0
	Taux de recommandation clients finaux	92,0	Recommandation : toutes offres MGEN	36,0	Adhérents santé - NPS :	33	Taux de satisfaction de la population encadrants commerciaux	39,0
			Image : toutes offres MGEN	90,0	Adhérents maintien de salaire - satisfaction globale	83 %	Note de satisfaction de la population services centraux	6,8
			NPS : toutes offres MGEN	-9,0	Adhérents maintien de salaire NPS	46		

Les entités du Groupe VYV ont développé un suivi de la satisfaction client adaptée à leurs spécificités et à leurs activités. À ce jour, un indicateur commun permettant de suivre le taux de satisfaction client et répondant aux besoins des entités n'a pu être identifié.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Protection des consommateurs

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'UNOCAM (Union nationale des organismes complémentaires d'assurance maladie) pour la lisibilité des contrats sont également adoptés. Afin de répondre à l'exigence réglementaire imposée par la directive de la distribution d'assurance (DDA), la mutuelle a déployé en 2018 un projet spécifique de mise en conformité en lançant différents chantiers dédiés aux obligations clés de cette directive : politique de gouvernance des offres, informations clients, devoir de conseil, rémunérations et conflits d'intérêts, formation.

En parallèle, des dispositifs 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.

La distribution de l'offre « Epargne Vie » fait l'objet de travaux spécifiques sur le devoir de conseil, l'information précontractuelle et la publicité ainsi que le marketing associés. Par ailleurs, un suivi des litiges résultant d'un démarchage abusif est effectué. Le plan de contrôle conformité comprend des thématiques dédiées à la protection des clients, notamment en lien avec les pratiques commerciales en matière de vente à distance, le traitement des réclamations ou la bonne application du devoir de conseil.

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.

La **MGEN** applique également le principe de non-discrimination prévu par le Code de la mutualité sur l'accès aux offres et services et s'interdit toute sélection médicale. Des actions ont été mises en œuvre (devis, règlement de la mutuelle) depuis plusieurs années afin de s'assurer que les prospects ou adhérents bénéficient de toutes les informations nécessaires en phase précontractuelle.

Un programme de mise en conformité et une politique écrite de gouvernance et de surveillance des offres ont été mises en place, se traduisant par des actions concrètes. En phase précontractuelle, le futur adhérent se voit ainsi remettre un document d'information standardisé sur les offres proposées. La direction marketing pilote également plusieurs travaux pour formaliser les processus de création et d'évolution des offres dans le respect des exigences réglementaires. C'est d'ailleurs ce pilotage qui a amené la mise en place de la politique écrite de gouvernance et de surveillance pour toute nouvelle offre ou toute offre existante qui évolue significativement.

Un comité de suivi des offres (qui se réunit deux fois par an) a également la charge d'évaluer le besoin d'actions correctrices sur la base d'indicateurs de suivi (enquêtes de satisfaction, tests qualitatifs, analyse des résultats techniques de l'offre...). Il vérifie aussi l'adéquation entre les objectifs du cahier des charges, le business plan et les attentes des adhérents.

La **MNT** applique également le principe de non-discrimination

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

En cohérence avec l'exigence réglementaire de la DDA, **Mutex** a fait évoluer les différents processus d'élaboration et de distribution de ses offres. Elle a notamment travaillé à renforcer :

- son information précontractuelle (mise en conformité des outils d'aide à la vente pour respecter la cohérence de l'offre avec les exigences et besoins du client) ;
- son information clients (remise d'un nouveau document d'informations d'assurance (IPID) pour les produits non-vie et d'un document d'informations clés pour les produits vie) ;
- l'information de ses distributeurs (mise à disposition d'une fiche de gouvernance produit contenant les informations nécessaires pour la bonne distribution du produit) ;
- la mise à jour des formations de ses équipes.

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.

Enfin, les réclamations et médiations sont encadrées par des recommandations et des chartes ; la charte qualité **Mutex** définit des engagements de délais plus favorables aux réclamants.

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).

Chez **SMACL Assurances**, le dispositif de gouvernance et de surveillance est animé sous la responsabilité du pôle marketing, produits, innovation et intelligence des données. Il prévoit un processus de validation des nouveaux produits et des adaptations significatives des produits existants ainsi qu'un processus de suivi des produits avec des indicateurs de surveillance et une comitologie dédiée. L'objectif étant la mise en marché de produits adaptés aux besoins des clients et la mise à disposition des clients de documents contractuels conformes. Ce dispositif s'articule avec le plan annuel de conformité qui permet l'identification des actions spécifiques à mettre en œuvre en termes de protection des consommateurs et qui portait notamment en 2019 sur le déploiement des documents d'information des produits d'assurance pour une meilleure transparence des offres. Des indicateurs de surveillance ont également été mis en place afin d'optimiser l'adéquation des produits aux besoins des

clients. Enfin, un plan de formation continue, formation prévue par la DDA, a été suivi par les salariés qui ont ainsi pu développer leurs connaissances sur le sujet.

Qualité de service

Accompagner à tout moment et humainement les adhérents est au cœur de la stratégie « Horizon 2020 » d'Harmonie Mutuelle. Cet engagement se retrouve dans la certification ISO 9001 de la mutuelle, obtenue depuis 2012 sur le périmètre « Conception, conseil, vente et gestion de produits complémentaires santé, destinés à la branche collective sur les régions Centre - Ile et Hauts-de-France, Normandie, Nord-Est et Atlantique ».

La politique qualité d'Harmonie Mutuelle est définie en appréhendant les attentes de l'ensemble des parties intéressées du système qualité ainsi que les risques et opportunités auxquels la mutuelle est exposée. Toutes les directions sont engagées dans cette démarche et cela se matérialise par des fiches processus qui présentent les indicateurs à analyser pour la mise en place de plans d'action. Des objectifs sont également associés à ces processus, en ligne avec les objectifs stratégiques de la mutuelle.

Des audits internes triennaux, des revues annuelles, des revues de processus et de direction viennent assurer le bon suivi de la politique qualité. Un audit annuel réalisé par l'AFNOR vient valider la conformité de l'engagement d'Harmonie Mutuelle vis-à-vis de la norme ISO 9001. La certification a été renouvelée en 2019.

Une direction « voix du client » a été créée en 2018 en vue de mesurer la satisfaction des adhérents. Pour ce faire, des enquêtes à chaud sont menées à la suite des interactions en agence ou centres d'appels et des « appels mystères » sont passés chaque année. La direction « voix du client » pilote également le dispositif de traitement des réclamations avec pour objectif une collecte sincère et réaliste des réclamations et un traitement de ces dernières en moins de dix jours.

Afin de mesurer la satisfaction des adhérents par rapport à la qualité de service délivrée, la direction marketing de la MGEN a repensé l'ensemble de son dispositif de satisfaction et la méthodologie associée. Il est désormais considéré comme un élément clé de la qualité de service délivrée aux adhérents et mesuré selon trois typologies : à froid avec un baromètre annuel de satisfaction réalisé en début et en fin d'année, à chaud à travers des enquêtes systématiques post-contact et à tiède avec des enquêtes épisodiques pour mesurer la satisfaction sur des temps particuliers ou mesurer l'efficacité des évolutions apportées sur les processus. Ces éléments sont présentés à l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur lors d'instances de suivi global de la qualité de service.

La satisfaction des adhérents est pilotée par la direction relation adhérents de la MNT au travers différentes enquêtes. Les résultats ont permis à la mutuelle de définir plusieurs objectifs quantitatifs en matière de qualité de service visant à augmenter la satisfaction générale des adhérents et des collectivités. Ces objectifs portent principalement sur la réduction du temps d'attente (taux de décroché entre 75 % et 85 %), l'amélioration des délais de traitement des formulaires de contact (e-mail) en y répondant en moins de 72h, la stabilisation de la qualité de réponse clients de 85 % (horizon 2020) et l'amélioration de la traçabilité de la relation clients (75 % à la direction relation adhérents et 70 % dans les agences MNT).

Pour cela, plusieurs actions ont été mises en œuvre en 2018 et 2019. La MNT a ainsi recours à la sous-traitance pour absorber les pics d'appels, déploie un plan de formation adapté pour la montée en compétences des conseillers de la relation à distance 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. Des enquêtes sur les réclamations sont également organisées pour recueillir l'avis des adhérents. Ces différentes initiatives ont permis une amélioration notable de la performance. La qualité de service globale est ainsi passée de 67,8 % en 2018 à 72,5 % en 2019 et la traçabilité de la relation à l'adhérent est passée de 74 % en 2018 à 86 % en 2019.

Mutex est engagée dans une démarche d'amélioration continue et de certification selon la norme ISO 9001 (version 2015). Sa politique qualité, alignée avec le plan stratégique triennal de la mutuelle, est déclinée en cohérence avec cette certification. Elle est pilotée, comme pour Harmonie Mutuelle, dans une approche processus avec des indicateurs analysés et commentés en comité exécutif pour la mise en place de plans d'action au niveau des directions concernées. 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) a été fixé. Par ailleurs, un bilan annuel est réalisé dans le cadre de la revue de direction qualité afin de vérifier l'atteinte des objectifs et d'effectuer la synthèse des plans d'action identifiés.

En complément, la charte qualité identifie les engagements de service devant être respectés par Mutex et ses mutuelles partenaires afin d'offrir le meilleur service possible aux adhérents et souscripteurs. Plusieurs engagements sont donc pris en termes de délais de traitement, d'accueil téléphonique et de traitement des réclamations. La charte prévoit également les modalités de suivi et les modalités générales de contrôle de ces engagements de service. En 2019, le taux de satisfaction était de 55 % (source : baromètre de satisfaction des mutuelles).

SMACL Assurances est engagée dans une démarche d'amélioration qualité continue comme en témoigne la certification ISO 9001 (certification qualité à destination des sociétaires) obtenue en 2012 sur le périmètre « Indemnisations ». Cette certification donne lieu à un audit externe triennal relayé par des visites de suivi annuelles. Elle vise à proposer des actions d'amélioration des produits et services déployés à destination des sociétaires. Des objectifs chiffrés et qualitatifs sont associés à ces plans d'action, tels que l'amélioration de l'accueil téléphonique (répondre avant la quatrième sonnerie), l'ouverture des déclarations sinistres dans les cinq jours ouvrés après réception, la mise en place d'une cellule de crise en cas d'événement exceptionnel, la gestion rapide et efficace des réclamations sociétaires...

Étant donné la jeunesse de l'organisation, l'union faitière **VYV³** est au stade de l'élaboration d'une feuille de route qualité qui intégrera en première étape un diagnostic et un état des lieux des dispositifs et politiques existantes au sein des entités composantes. Le périmètre d'application, les certifications, l'organisation déployée, les procédures, les référentiels, les outils et les indicateurs déjà en place seront également analysés afin d'élaborer un dispositif qualité commun et d'identifier les plans d'action nécessaires à son déploiement.

Une responsable qualité est en cours de recrutement pour piloter ce projet en 2020, en relation avec les entités membres de **VYV³** et leurs établissements.

Plusieurs entités membres de **VYV³** ont obtenu des certifications (ISO 9001 pour Hospi Grand Ouest, Certification AFNOR « Engagement de service » pour les établissements MGEN notamment).

Respect du droit des patients

DÉFINITION DU RISQUE

Deux des 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, ont identifié le risque d'atteinte aux droits des patients et des usagers comme significatif. 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'ACTIONS DU GROUPE



Les actions déployées par **VYV³** et la **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) identifiée dans la politique de développement durable du Groupe **VYV**.

Depuis sa création en septembre 2017, **VYV³** structure son organisation autour et avec ses entités membres. Les différentes entités **VYV³** déploient chacune leurs propres dispositifs visant à satisfaire les principaux droits individuels des patients et des usagers tels que définis dans différentes législations s'appliquant aux secteurs sanitaire et médico-social. Chaque structure anime son ou ses dispositifs en place selon des méthodes qui leur sont propres et au travers d'indicateurs dédiés. En 2020, la formalisation d'une cartographie permettra d'identifier les meilleures pratiques mises en œuvre à l'échelle des métiers et établissements. Mieux informés, les patients tendent à s'impliquer de plus en plus dans la vie des établissements **VYV³**. Acteurs de leur parcours de soins et de récupération, ils s'inscrivent dans les organisations et instances existantes pour apporter leur expérience, échanger avec les professionnels, enrichir le projet d'établissement et conseiller d'autres patients en tant que « patient ressource ».

Par ailleurs, les politiques qualité des entités membres visent à répondre aux besoins des patients et des usagers et reposent sur des valeurs de respect et de bienveillance. Les dispositifs de management de la qualité sont animés par un réseau de responsables qualité.

Ces démarches qualité se structurent autour de trois axes directeurs : satisfaction des patients et usagers, qualité et sécurité des soins et gestion des risques, avec pour finalité la satisfaction de toutes les parties prenantes, internes et externes (patients, usagers, familles, salariés, élus, autorité de contrôle, dirigeants...) en cohérence avec les orientations stratégiques de l'établissement. C'est pourquoi elles sont définies conjointement par les directions et les commissions médicales des éta-

blissements (CME), en association avec les commissions des usagers (CDU) pour les établissements sanitaires et les commissions de vie sociale (CVS) pour les établissements médico-sociaux. Ces instances ont pour objectif de mieux fédérer l'ensemble des travaux et réflexions menés en vue de contribuer à l'amélioration continue de la qualité de la prise en charge des patients et résidents. Elles contribuent ainsi à une amélioration continue du dialogue institutionnel avec les usagers et leurs représentants.

Ces exigences réglementaires constituent un socle de base que de nombreuses entités dépassent en mettant en place des bonnes pratiques, comme la co-construction des questionnaires de satisfaction entre les établissements médico-sociaux, les présidents des CVS et les présidents locaux. C'est le cas par exemple dans l'Ehpad de la Mutualité française Côtes d'Armor, membre de VYV³.

L'élaboration du processus du projet d'accompagnement mutualité 2018-2022 en Côtes d'Armor illustre l'implication des établissements VYV³ dans une dynamique de qualité et de respect dans l'accompagnement des usagers. En effet, celui-ci permet de proposer à l'usager la mise en œuvre de nouveaux savoirs professionnels, de nouvelles pratiques dont les bénéficiaires sont les personnes âgées et qui sont au cœur du dispositif de l'institution. Ce document est un instrument dévolu à la promotion des droits des usagers.

De même, Hospi Grand Ouest, entité membre de VYV³, est engagée depuis près de cinq ans dans la certification ISO 9001 de ses unités de chirurgie et de médecine ambulatoire, et a développé une réelle culture de satisfaction patients au sein de toutes ses cliniques. Fort de ce modèle de participation active des patients à l'amélioration des parcours de soins, Hospi Grand Ouest a souhaité étendre cette démarche de retour d'expérience dans le cadre de l'élaboration du projet d'établissement de chacune des cliniques. Élaboré sur la base d'échanges lors de forums des usagers, visant à recueillir les avis et attentes sur les prises en charge, un nouveau chapitre du projet d'établissement a vu le jour : le projet des usagers. Cette démarche, complémentaire de la certification HAS, permet de définir les meilleurs standards de qualité à déployer dans les établissements. Les visites annuelles, exigées pour garder le certificat, imposent le maintien d'une dynamique d'amélioration continue de la qualité des parcours de soins.

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 des établissements aux différentes exigences réglementaires auxquelles les établissements sanitaires et médico-sociaux MGEN sont soumis. Différents contrôles obligatoires ou volontaires sont réalisés afin d'assurer cette conformité : certifications HAS, évaluations externes précédemment par l'ANESM (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux) et à compter de 2020 par la HAS, inspections de suivi ARS (agences régionales de santé), visites de conformité ARS, visites de la CSAE (commission de suivi des activités des établissements composée d'administrateurs MGEN).

Les structures d'offre de soins et d'accompagnement du Groupe VYV ont aussi mis en place plusieurs outils et procédures, centralisés ou non, permettant d'assurer la qualité et la sécurité des soins : procédures de déclaration des événements indésirables et des événements indésirables graves, procédure

de gestion de crise, déploiement en cours dans les établissements MGEN d'un outil de gestion électronique des différents documents de conformité...). À titre d'exemples de résultats obtenus, tous les établissements sanitaires MGEN ont été certifiés en 2017 par la HAS pour six ans (certification « A » sans réserve), le centre mutualiste de rééducation et réadaptation fonctionnelles de Kerpape (Mutualité française Finistère Morbihan, membre de VYV³) a été certifié en 2016, tout comme la clinique mutualiste bénigne Joly (Mutualité française Bourgogne SSAM, membre de VYV³).

Les établissements VYV³ vont bien souvent au-delà des démarches qualité, institutionnelles et réglementaires, y compris dans le secteur médico-social. L'Ehpad La Noé, de la Mutualité française Ille-et-Vilaine, a par exemple obtenu le label « Générations mutualistes » à la fin 2019. Ce label reconnu, distingue les établissements répondant à sept engagements qualité, portant sur la prise en charge des résidents : garantir l'accueil et le respect pour tous, favoriser l'autonomie, être à l'écoute, assurer un accompagnement personnalisé, développer et maintenir la vie sociale, offrir savoir-faire et savoir être, sensibiliser à la prévention.

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

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS	MGEN
Part des réunions qualité avec au moins un représentant des usagers réalisées	18,9 %
Part des établissements possédant un dispositif d'amélioration continue de la qualité	76,5 %
DÉMOCRATIE SANITAIRE	MGEN
Part d'établissements disposant d'un dispositif d'écoute	70,6 %



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 est considéré 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 du 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. Dans ce cadre, un accord GECPP a été signé en octobre 2019 après sept mois de collaboration entre les directions RH des entités, celle du Groupe VYV et les partenaires sociaux. Cet accord constitue la première étape dans la mise en œuvre d'une politique de ressources humaines groupe et est régi par deux commissions. La commission de pilotage de l'accord est constituée de quatre représentants des salariés (par organisation syndicale signataire) et d'un nombre équivalent de représentants DRH groupe et entités. Il se réunit annuellement pour s'assurer du respect de l'application de l'accord sur la base du bilan qui lui est présenté. La commission GPEC est quant à elle formée de quatre représentants par organisation syndicale représentative au niveau du groupe et des représentants de la DRH groupe et DRH entités ; elle a pour mission de partager une vision globale de l'évolution prospective des principaux métiers et compétences et d'échanger sur l'accompagnement des salariés.

L'accord triennal a fixé des objectifs qualitatifs qui s'inscrivent dans la politique développement durable groupe. Ceux-ci concernent notamment le développement de l'employabilité des salariés, l'insertion des jeunes, le maintien de la qualité et de la force du lien intergénérationnel ou encore la mobilité au sein du groupe.

Des actions concrètes sont prévues pour l'atteinte de ces objectifs. Le groupe et ses entités envisagent ainsi de mettre à jour le site « L'espace Mobilités Groupe VYV », accessible à tous les collaborateurs, et dans lequel sont postées les annonces de recrutement des entités. Des conseils pour la préparation d'un CV ou d'un entretien y seront également disponibles. En complément, des dispositifs d'animation de la mobilité sur les territoires seront mis en place pour mobiliser les salariés et leur faire connaître les opportunités du groupe, disponibles au plus près de leur territoire de vie.

La mutualisation des formations et l'optimisation des moyens et outils au sein du groupe sont également envisagées.

Afin d'effectuer un suivi du respect de l'accord et de la mise en place des plans d'action associés, des indicateurs qualitatifs et quantitatifs ont été sélectionnés. Les indicateurs qualitatifs portent par exemple sur le déploiement du plan de communication sur les dispositions de l'accord GECPP, le développement de l'information accessible aux salariés, les mesures mises en place en faveur de l'intergénérationnel... Pour l'aspect quantitatif, des indicateurs tels que le nombre de mobilités groupe réalisées sur l'année ou encore le taux de formations obligatoires ou non-obligatoires, ont été adoptés.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

ATTRACTIVITÉ ET RÉTENTION DES TALENTS	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL ASSURANCES	VYV ³	TOTAL
Taux de départ volontaire des CDI cadres et non cadres	2,1	4,3	2,5	8,0	2,5	3,2	3,7
Taux de transformation des CDD en CDI	10,4	2,7	4,9	7,2	13,7	0,0	3,6

Les données VYV³ sont limitées à l'union faitière VYV³ et au GIE VYV³ IT.

La MGEN intégrant des activités de santé et de soin, le taux de transformation des CDD n'est pas comparable avec celui des autres mutuelles. Les données remontées par VYV³ ne portent que sur un effectif réduit (132 salariés). Aucun CDD n'a été transformé durant la période en CDI, ce qui explique une valeur nulle. Le taux de départs volontaires des CDI plus important chez Mutex peut s'expliquer en partie par une mobilité interne entre Mutex et l'UMG Groupe VYV.

GESTION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	VYV ³	TOTAL
Part des salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année (CDI et CDD)	66,1	89,0	87,5	92,5	83,6	34,1	82,0

Les données VYV³ sont limitées à l'union faitière VYV³ et au GIE VYV³ IT.

Les différences entre le taux de formation s'expliquent notamment par :

- les formations obligatoires qui varient selon les entités et le type de métier exercé par les collaborateurs ;
- le taux de turn-over et la part des CDD dans l'effectif total. En effet, un collaborateur ayant suivi une formation au cours de l'année et ayant quitté l'entreprise durant la période de reporting sera comptabilisé.

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.

Afin d'attirer et de retenir les talents, **Harmonie Mutuelle** a repensé plusieurs aspects de son processus de recrutement. Une revue de sa stratégie de diffusion des offres d'emploi et de sa politique d'intégration des nouveaux salariés a ainsi été menée en 2019. Par ailleurs, diverses actions de renforcement de l'image employeur en interne ont été initiées, dont certaines s'inscrivent dans le cadre de l'accord GPEC Groupe VYV.

Le Groupe MGEN assure quant à lui la visibilité de ses actions et communique sur ses offres d'emploi à travers les réseaux sociaux et de nombreux jobboards.

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 travaille sa présence sur la plateforme LinkedIn et développe une stratégie de participation à des manifestations lui permettant de se positionner comme un recruteur attractif (concours du « meilleur dev de France », Argus d'or de l'innovation managériale).

Différents processus pilotés par la direction des ressources humaines permettent d'accompagner et de fidéliser les salariés de la MNT (suivi de leur intégration, accompagnement RH de proximité, ajustement des niveaux de rémunération en cohérence avec le marché...). Les actions mises en œuvre dans le cadre de la politique de qualité de vie au travail (décrites plus loin) et de développement des compétences participent également à la fidélisation des salariés.

Enfin différents entretiens RH sont proposés aux collaborateurs aux différentes étapes de leurs parcours dans l'entreprise : entretiens de retour à l'emploi, entretiens de carrière, entretiens de formation (avec analyse et réponse aux demandes de bilan de compétences, utilisation du CPF, VAE ...).

En matière de formation professionnelle, les orientations stratégiques de formation sont organisées autour de cinq compétences clés visant l'adéquation des salariés aux enjeux stratégiques de la mutuelle et du groupe : « Réglementaire », « Outils et méthodes », « Management », « Culture du service et relation client », « Performance collective et coopération ». Face aux évolutions de nos environnements, certaines compétences sont décisives pour nous aider à accompagner le changement au lieu de le subir. La DRH s'attache à développer ces compétences d'adaptation, individuelles et collectives, au travers d'initiatives en lien avec les priorités opérationnelles des équipes et ses processus RH, notamment :

- la co-construction et le suivi des objectifs collectifs, une démarche engagée depuis deux ans, proposée aux équipes qui le souhaitent ;
- la constitution de groupes de pratiques sur des besoins opérationnels ou RH (ex. : efficacité collective, organisation du travail, QVT, management, ...)
- des retours d'expériences, destinés à modifier ou accélérer le changement dans nos modes de fonctionnement ;
- l'accompagnement de projets d'évolution professionnelle, des entretiens annuels.

En complément, des revues RH ont été conduites, temps d'échanges privilégiés entre le manager d'une équipe et la DRH, de façon individuelle et collective, sur le potentiel d'évolution des collaborateurs, identifiées comme clés pour l'entreprise comme sur des thématiques telles que la qualité de vie au travail, l'engagement, la polyvalence, l'organisation du travail. Ces revues RH aboutissent à des plans d'action ciblés d'accompagnement des managers.

La nouvelle organisation de la direction des ressources humaines de **Mutex**, en place depuis 2019, a permis d'optimiser les actions déployées sur le volet employeur attractif grâce à une équipe et une politique dédiées au recrutement. Mutex développe ainsi activement sa marque employeur, notamment au travers de la rubrique RH sur son site institutionnel et de sa présence sur les réseaux sociaux. De plus, les dispositifs en place (temps de travail, déconnexion, télétravail, égalité professionnelle et développement de la mobilité interne) contribuent à augmenter l'attractivité de la société d'assurance aux yeux des candidats externes.

Les dispositifs prévus dans les accords triennaux relatifs à la GPEC et la qualité de vie au travail et diversité, signés en 2018 (détaillés plus loin, voir section 5.2.1.4), permettent un renforcement de l'attractivité au sein de **SMACL Assurances**. Ces accords prévoient notamment de développer les compétences des salariés, d'anticiper les changements de métier, d'améliorer l'environnement de travail et de permettre une meilleure appréhension de l'activité et des charges de travail au sein de l'entreprise pour apporter une meilleure réponse aux besoins des collaborateurs.

SMACL Assurances a par ailleurs fortement recours à l'alternance, offrant aux alternants la possibilité d'acquérir des compétences professionnelles et permettant parallèlement à la mutuelle, à plus long terme, de recruter ses futurs salariés au sein de ce vivier (en fonction de ses besoins et en connaissance parfaite de la capacité de travail du recruté).

VYV³, qui fait face à une pénurie de professionnels de santé dans certains métiers, a développé sa présence sur les réseaux sociaux et a notamment lancé un site dédié au recrutement des professionnels du dentaire et un autre visant les audioprothésistes.

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 en la matière.

La politique de rémunération d'**Harmonie Mutuelle** lui permet d'adopter une approche basée sur des principes d'équité, de transparence et de fidélisation. Cette politique vise à garantir des niveaux de rémunération équitables en interne et vis-à-vis des références du marché de l'assurance et de la mutualité (enquêtes salariales annuelles, négociation NAO avec mise en place de mesures spécifiques de rattrapage salarial pour les fonctions commerciales). Elle cherche aussi à accompagner l'évolution des carrières et des organisations à travers, par exemple, la cartographie des métiers et fonctions avec pesée des postes ou la création de fourchettes salariales, tout en restant transparente (formation des managers à la rémunération pour partager avec eux la stratégie en place sur ce sujet).

Un regard particulier est également porté aux questions d'inégalités de rémunérations entre femmes et hommes, avec la mise en place de chroniques d'équité femmes/hommes annuelles et le suivi de l'index d'égalité professionnelle réglementaire.

Afin de fidéliser ses salariés, la **MNT** ajuste ses niveaux de rémunération en cohérence avec le marché. La MNT garantit des égalités de traitement et promeut les talents grâce à une politique salariale connue de tous, visant à assurer l'égalité des chances (politique de recrutement sans discriminer, rapport comparé situation égalité femme homme et index égalité, accords d'entreprise, enveloppe des salaires de référence) et des référentiels emplois et des compétences avec leur cotation conventionnelle.

Mutex organise une campagne de revalorisation salariale permettant d'attribuer les éventuelles primes et augmentations individuelles sur la base des évaluations annuelles des salariés. En périphérie de la rémunération, 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 d'intéressement a été négocié. La société procède également au suivi de l'index d'égalité professionnelle.

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.

Pour illustrer son engagement pour la promotion et l'encouragement à la mobilité interne, **Harmonie Mutuelle** a inscrit dans son accord d'intéressement, signé en juin 2019, le suivi du taux de mobilité interne CDI comme indicateur de performance. Dans ce contexte, les actions concrètes proposées prennent la forme de sensibilisations des managers sur le sujet, d'accompagnement des collaborateurs pour favoriser leur évolution professionnelle ou encore du développement de partenariats avec des écoles (IAE, Supinfo...).

Dans le cadre de l'accord sur la gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) signé fin 2018, **le Groupe MGEN** a étendu l'enjeu de mobilité interne en s'inscrivant dans une dynamique de mobilité « intra-VYV » qui permet d'envisager des trajectoires professionnelles plus diversifiées. La mutuelle a également déployé plusieurs actions sur le sujet et en a présenté le bilan lors de la commission paritaire de suivi de l'accord.

La **MNT** encourage la mobilité interne au sein du groupe en mettant à disposition un accès à la plateforme mobilités du Groupe VYV. Une charte mobilités co-écrite par les différentes entités concrétise la volonté de la MNT de promouvoir la mobilité à l'échelle du groupe.

Un atout important pour tous les collaborateurs MNT qui ont l'opportunité d'avoir accès rapidement à des parcours professionnels riches et à une employabilité durable.

Mutex 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 (via l'approche directe ou la mobilité individuelle à la demande du salarié). Chez **Mutex**, tous les postes ouverts au recrutement sont diffusés sur le site de mobilité interne « bouger chez **Mutex** » ainsi que sur le site mobilité du Groupe VYV. 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.

Dans le cadre de l'accord triennal de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) signé en novembre 2018, **SMACL Assurances** s'est fixé plusieurs objectifs pour promouvoir la mobilité interne, dont le maintien dans l'emploi des salariés, notamment en travaillant et développant leur adaptabilité. L'amélioration de la connaissance par les salariés de la diversité des métiers dans l'entreprise et une meilleure visibilité sur les évolutions professionnelles possibles au sein de la mutuelle sont également des enjeux.

Gestion des compétences

La gestion des compétences passe notamment par des programmes de développement et de formation dans l'ensemble des entités du Groupe VYV.

Chez **Harmonie Mutuelle**, la stratégie de formation est pilotée par la direction talents et engagement. Elle vise notamment à anticiper les besoins en compétences de l'entreprise, construire le plan de formation annuel et créer les conditions propices au développement des collaborateurs. Cette stratégie est en ligne avec les six orientations définies au sein de la mutuelle sur un horizon de trois ans. Elles portent sur l'évolution des expertises métiers, le renforcement et l'élargissement de l'offre **Harmonie Mutuelle**, l'orientation clients, l'accompagnement de la transformation numérique, l'efficacité collective et enfin l'engagement et responsabilité sociale d'entreprise.

À partir de ces orientations stratégiques, les besoins d'évolution et de développement des compétences sont identifiés et un plan annuel de formation est défini, en co-construction avec les régions et les directions. Celles-ci font remonter leurs besoins d'évolution et de compétences à développer, les changements à venir et les besoins opérationnels court terme. Une consolidation des besoins est ensuite réalisée par l'équipe « formation nationale » dans le respect du budget global de la formation.

Dans le même esprit, toujours dans le cadre de l'accord sur la gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) signé fin 2018, la **MGEN** s'est engagée à développer l'employabilité et la professionnalisation de ses salariés, contribuant ainsi à les rendre acteurs de leur parcours professionnel. Un travail de co-construction du nouveau modèle managérial a également permis de référencer les différentes compétences attendues. Lancé en septembre 2019, la démarche comprend une soixantaine d'expérimentations d'ici juin 2020. Une plateforme de ressources (**MGEN Campus Managers**) a été mise à disposition des managers pour les accompagner au quotidien dans la gestion de leurs équipes.

La **MNT** a également mis en place plusieurs actions au cours de l'année 2019 sur cette thématique. Son plan de formation a ainsi été indexé aux compétences clés requises plutôt qu'aux différentes directions, permettant une meilleure individualisation de la formation en lien avec les enjeux stratégiques de la mutuelle et du Groupe VYV. Cette démarche a été renforcée en 2019 par une simplification du processus de réponse aux demandes de formations exprimées lors des entretiens annuels d'évaluation.

Les modalités de développement professionnel ont également été enrichies par la mise en place de coachings individuels et d'accompagnements innovants mobilisant l'intelligence collective. Des revues RH ont été mises en place entre le manager d'une équipe et la direction RH afin d'évaluer le potentiel d'évolution des collaborateurs et mettre en place des plans d'action adaptés d'accompagnement des managers.

Dans une logique d'amélioration continue, la **MNT** consolide à chaque début d'année les résultats du plan de formation précédent afin de mieux identifier l'effort de formation requis pour la nouvelle année.

Chez **Mutex**, la politique de développement des compétences s'articule autour de trois piliers. Le premier est « la démarche compétences » comprenant la mise en place d'un référentiel de compétences transverses sur lesquelles les collaborateurs sont évalués durant l'entretien annuel. À l'issue de la campagne d'évaluation annuelle, des comités GPEC sont menés ayant notamment pour objet de faire le point sur l'évolution des collaborateurs et leur accompagnement nécessaire en lien avec ces évolutions.

Le second pilier concerne les dispositifs de formation professionnelle avec notamment le plan de développement des compétences, financé par l'entreprise et qui comprend des formations « socle commun », des formations métier et des formations individuelles spécifiques, toutes en lien avec le plan stratégique de **Mutex**. Un tutoriel de carrière en format digital a également été testé en 2019 et des actions de sensibilisation sur les outils de formation devront prochainement être déployées.

Le dernier pilier concerne des études préalables baptisées SWP "Strategic Workforce Planning" qui visent à cibler les ressources nécessaires aux activités de **Mutex** sur un horizon de trois ans. Cette démarche servira également au déploiement d'une politique de GPEC sur l'ensemble de la mutuelle avec : la négociation d'un accord ad hoc, la mise en place d'un nouveau référentiel emplois et compétences, une politique de recrutement interne et externe, et de la formation.

La gestion des compétences et la qualité des formations proposées aux salariés sont essentielles pour **SMACL Assurances**. Dans ce cadre, la mutuelle développe une politique GPEC volontariste, notamment grâce à un accord triennal signé fin 2018. Les principaux axes de cet accord portent sur la mise en place d'une typologie d'emplois au regard de la stratégie d'entreprise, la création d'un référentiel métier, le déploiement de parcours métiers, la création de fiches métiers et l'adaptation des pratiques managériales aux accélérations des mutations technologiques et aux évolutions du marché. Pour réaliser ces objectifs, le budget formation s'élevait à 1 676K€ en 2019.

La feuille de route dédiée au développement du capital humain chez VYV³ définit les grands axes RH stratégiques de l'entité. En 2019, cette feuille de route a été consolidée et approfondie avec une note de développement du capital humain (mise en œuvre en 2020) qui détaille le processus transverse du collaborateur dans l'entreprise sur les thèmes du développement des

compétences et évolution professionnelle, du management de la performance ou encore de l'anticipation des besoins en termes de compétences. VYV³ a aussi pour objectif d'élaborer un catalogue de formations avec l'ensemble des référents métiers pour un déploiement en 2020. 📌

Promotion de la diversité

DÉFINITION DU RISQUE

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

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

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

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL ASSURANCES	VYV ³	TOTAL
Part des femmes parmi les cadres	51,4	56,4	56,4	53,4	51,0	51,6	54,5
Part des femmes au comité de direction générale	43,5	35,3	44,4	54,5	42,9	30,0	40,7
Part des femmes ayant suivi une formation	70,5	88,5	87,1	92,3	85,9	44,1	83,0

Les données VYV³ sont limitées à l'union faitière VYV³ et au GIE VYV³ IT.

Bien que les femmes représentent une majorité des cadres, elles restent encore minoritaires au sein des comités de direction générale et des comex. Le taux de formation des femmes est supérieur d'un point à celui de l'ensemble des salariés.

ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL ASSURANCES	VYV ³
Index national de l'égalité femmes-hommes	92	98	98	97	99	88

Les données VYV³ sont limitées à l'union faitière VYV³ et au GIE VYV³ IT.

L'index de la MGEN progresse, passant de 83 à 98, tout comme celui de la MNT qui s'améliore de 18 points. L'index d'Harmonie Mutuelle est stable, à 92 points.

DIVERSITÉ	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL ASSURANCES	VYV ³	TOTAL
Taux d'emploi au sens de la DOETH	77	4,6	2,5	5,9	7,4	0,9	5,5

Les données VYV³ sont limitées à l'union faitière VYV³ et au GIE VYV³ IT.

DIVERSITÉ	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL ASSURANCES	VYV ³	TOTAL
Part des salariés de 25 ans ou moins	7,3	6,3	5,6	6,1	7,5	1,5	6,6
Part des salariés de 50 ans et plus	25,8	31,8	31,5	27,8	21,2	18,9	29,4

Les données VYV³ sont limitées à l'union faitière VYV³ et au GIE VYV³ IT.

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

Harmonie Mutuelle s'engage depuis plusieurs années en faveur de l'égalité des chances et de l'inclusion de tous. Dès 2010, l'entreprise s'est dotée d'une mission « handicap et 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 neuf relais égalité des chances et diversité. Harmonie Mutuelle a également signé plusieurs d'accords et chartes en faveur de l'intégration des personnes handicapées, du recrutement responsable et de la diversité. Des partenariats locaux permettent d'agir concrètement sur les territoires et de mobiliser les collaborateurs en ce sens. Parmi les partenaires d'Harmonie Mutuelle se trouvent notamment : NQT (Nos Quartiers ont du Talent), le Tour de France de la diversité, FACE (Fondation Agir Contre l'Exclusion), le Laboratoire de l'Égalité, les clubs régionaux d'entreprises partenaires de l'insertion.

La politique handicap de la mutuelle repose sur l'accord d'entreprise 2017-2019 et s'articule autour de quatre axes prioritaires : le recrutement, avec des objectifs quantitatifs et qualitatifs, l'intégration et le maintien dans l'emploi à travers l'accueil et l'accompagnement des employés par une équipe pluridisciplinaire, la sensibilisation des collaborateurs et enfin la sous-traitance et le recours au secteur adapté et protégé. Un nouvel accord d'entreprise en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap, qui couvrira la période 2020-2022, a été signé à l'unanimité des partenaires sociaux afin de renforcer la politique engagée.

L'accord GEPP triennal signé en 2018 par la **MGEN** inclut des engagements sur le recrutement et l'intégration des jeunes dans le cadre de stages et d'alternances ainsi que des mesures à destination des seniors sur la transition entre vie professionnelle et retraite. Par ailleurs, depuis 2018, un accord triennal structure l'engagement de la mutuelle en faveur des employés en situation de handicap. Cet accord a entraîné la mise en place de plusieurs actions portant sur le recrutement de personnes en situation de handicap, sur les parcours éducatifs des jeunes, sur le développement des achats auprès du secteur adapté et protégé, sur l'intégration et le maintien dans l'emploi à l'aide des aménagements de poste ainsi que sur la communication et la sensibilisation (formations pour les managers, ateliers ludiques organisés en région par exemple). En 2019, un réseau de 32 référents handicap a été créé dans le but de renforcer le déploiement des actions initiées par la mission handicap au sein des régions.

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. Dans le cadre de sa politique handicap, la MNT a désigné en 2019 plusieurs référents handicap qui participent régulièrement à des rencontres inter-entreprises sur le sujet et qui sont en charge de la sensibilisation des collaborateurs et l'accompagnement des collaborateurs en situation de handicap. De plus, la MNT poursuit activement sa démarche de sous-traitance avec des organismes ESAT comme Handicall, APF et les parcs de Clayses. La mutuelle cherche également à équilibrer la pyramide des âges de ses salariés en développant d'une part des dispositifs pour faciliter l'emploi des plus jeunes à travers la promotion de l'alternance ; et d'autre part une démarche vis-à-vis des seniors avec un accord senior visant à maintenir un minimum moyen de 15 % d'emploi pour cette population et un dispositif de temps partiel permettant le maintien des cotisations retraite du salarié par l'employeur pour les collaborateurs de 55 ans et plus.

Mutex a mis en place un groupe de travail de douze collaborateurs, les « correspondants handicap », en charge des sujets diversité au sein de la mutuelle. Ce groupe se réunit deux à trois 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. En 2019, des ateliers sur le handicap invisible « les troubles DYS » ainsi que des actions d'information auprès des collaborateurs et managers ont été menées. Mutex a également participé aux travaux de la mission handicap assurance de la FFA (Fédération française de l'assurance) sur l'embauche de personnes en reconversion professionnelle et de personnes éligibles à la clause d'insertion de Pôle emploi.

SMACL Assurances détient le Label Diversité, délivré par l'AFNOR, depuis 2015. Dans ce cadre, elle déploie une politique de promotion de la diversité relayée sur le terrain par des actions visant à prévenir toute forme de discrimination et pour favoriser l'accueil de la diversité au sein de la mutuelle. La mutuelle conduit notamment des actions fortes pour favoriser l'insertion et l'évolution professionnelle des salariés en situation de handicap, et réaffirme que seule la compétence prévaut à tous les niveaux de la vie professionnelle des salariés. Elle se concrétise dans le recrutement, la gestion de carrières et le maintien dans l'emploi des personnes concernées au sein de la mutuelle. En 2019, une formation en lien avec le management de personnes en situation de handicap a été proposée aux managers, RH et tuteurs. Par ailleurs, SMACL Assurances participe activement chaque année à la « Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées » et a recours aux entreprises du secteur protégé.

Égalité professionnelle

L'engagement d'**Harmonie Mutuelle** en matière d'égalité professionnelle au sein de l'entreprise s'est concrétisé par un accord triennal en faveur de l'égalité professionnelle et de la qualité de vie au travail (2016-2018) prolongé par un avenant d'un an sur l'année 2019. Cet accord vise à renforcer les actions en faveur de la mixité et de l'accès des femmes et des hommes à tous les métiers et à tous les niveaux de l'entreprise ainsi qu'à favoriser une meilleure articulation entre vie professionnelle et vie privée.

Dans ce cadre, plusieurs actions ont été mise en œuvre en 2019, notamment :

- la lutte contre les stéréotypes de genre à travers des campagnes de sensibilisation ;
- la promotion de la mixité interne à travers la garantie d'accès égalitaire aux entretiens pour les hommes et les femmes ;
- sur certaines filières préalablement identifiées, faire évoluer de 10% la proportion de femmes salariées ;
- le soutien aux parcours professionnels féminins à l'aide du programme de renforcement des compétences personnalisées ;
- le plan de réduction des écarts de salaire mis en place depuis 2015 ;
- les mesures favorisant l'équilibre vie professionnelle - vie personnelle.

Il est à noter que la parité au sein des instances de direction est quasiment atteinte au sein d'Harmonie Mutuelle, avec respectivement 43% de femmes au comité de direction générale, 44% au comex et 49% conseil d'administration.

Un nouvel accord d'entreprise en faveur de l'égalité professionnelle femmes/hommes est en cours de négociation avec les partenaires sociaux afin de poursuivre et renforcer la politique engagée.


Depuis 2013, la **MGEN** est signataire d'une charte de la diversité et d'un accord d'égalité professionnelle femmes/hommes qui a pris fin en 2019. Cet accord a permis de mesurer les écarts de situation professionnelle entre femmes et hommes au sein de la mutuelle et de définir les actions et politiques à mettre en place sur les sujets de promotion, rémunération et qualification. Dans ce cadre, une commission égalité professionnelle du comité central d'entreprise a été institué en 2018. Des référents en matière de harcèlement sexuel et agissements sexistes ont été désignés en 2019 (cinq au sein des CSE de la MGEN et un référent côté employeur).

Dans le but de confirmer son engagement en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, la **MNT** est en cours de négociation d'un nouvel accord sur ce sujet afin de poursuivre les engagements formalisés dans des accords triennaux. Le nouvel accord sera signé en 2020 et comprendra un plan d'action visant à favoriser l'évolution des carrières des femmes vers les fonctions à responsabilité, à atteindre l'égalité salariale entre les femmes et les hommes et à soutenir les parcours de carrière des salariés concernés par la parentalité.

Dans le cadre d'un accord d'entreprise sur «l'égalité professionnelle, la qualité de vie au travail et la déconnexion», couvrant la période 2018-2021, **Mutex** a mis en place des actions de promotion de l'égalité professionnelle pour assurer notamment une politique de recrutement interne et externe fondée sur l'égalité de traitement. Des actions complémentaires visent à assurer des évolutions de carrière identiques (promotions, rémunérations) à tous les collaborateurs, quel que soit leur sexe et/ou leur temps de travail.

Depuis 2015, **SMACL Assurances** s'est engagée dans une démarche de labellisation diversité, visant à prévenir toute forme de discrimination, garantissant l'égalité de traitement et soutenir la mixité. Cet engagement se traduit notamment par la politique diversité et l'accord diversité déjà mentionnés. SMACL Assurances a ainsi défini des objectifs adaptés aux risques de discrimination et à leurs impacts identifiés lors du diagnostic diversité établi auprès des salariés par un consultant spécialisé. Les actions concrètes en faveur de la diversité et de la prévention des discriminations, qui ont été mises en œuvre par la mutuelle dans le cadre de ces engagements, portent notamment sur la lutte contre les stéréotypes et toute discrimination ainsi que la formation des salariés, managers et représentants du personnel sur les éléments liés à la lutte contre les discriminations et la valorisation de la diversité.

Par ailleurs, la mutuelle a mis en place un dispositif d'alerte professionnelle, à disposition des salariés et destiné à prévenir et à lutter contre les discriminations au travail, ainsi qu'une commission qualité de vie au travail & diversité qui assure le suivi des mesures, des dispositifs et des actions prévues par le présent accord.

À travers ses établissements d'aide à l'insertion par le travail (ESAT) et ses entreprises adaptées, **VYV³** œuvre directement à l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap, y compris de handicap sensoriel (exemples : traumatisés crâniens - VYV³ Pays de la Loire, sourds, aveugles et sourds aveugles - APSA à Poitiers). Plus globalement, les activités d'offre de soins et de services du Groupe VYV multiplient les initiatives destinées à favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap (cf. rapport annuel). 

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 trajet excessives et de périodes de repos et de récupération inadaptées, pouvant entraîner des troubles psychosociaux mentaux (dont burn-outs) ou physiques (dont troubles musculo-squelettiques, risques routiers) engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental.

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

Etant donné la spécificité de ce sujet par rapport à l'activité et aux modes de fonctionnement RH de chaque entité, il est à ce jour géré de manière autonome par les différentes entités du groupe. Cette approche leur permet de mettre en place des politiques et plans d'action adaptés à leurs activités et enjeux RH tout en bénéficiant, si elles le souhaitent, d'un accompagnement du groupe dans le déploiement de ces politiques.



INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	VYV ³	TOTAL
Part des collaborateurs bénéficiant du télétravail	24,9%	2,6%	23,7%	43,3%	7,9%	30,3%	12,0%

Les données VYV³ sont limitées à l'union faitière VYV³ et au GIE VYV³ IT.

Du fait de la diversité des métiers exercés dans les différentes entités du Groupe VYV, la part des collaborateurs qui ont bénéficié du télétravail varie sensiblement.

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.

Équilibre vie privée vie professionnelle

Depuis son premier accord d'entreprise en 2016, **Harmonie Mutuelle** s'est engagée à ce que l'organisation du travail, l'aménagement du travail ainsi que l'amplitude des horaires soient les plus compatibles possible avec les contraintes de la vie personnelle, et ce avec une attention particulière accordée à la parentalité. La mutuelle a mis en place une série d'actions autour de trois volets : la flexibilité, l'équilibre vie privée - vie professionnelle et enfin la solidarité / santé.

Sur le volet de la flexibilité, Harmonie Mutuelle a signé un accord sur les nouveaux modes de travail (en 2017 avec un avenant en 2019) encourageant le télétravail, le travail nomade et sensibilisant à la déconnexion. La mutuelle a aussi procédé à des aménagements du temps de travail avec des horaires variables et propose l'accès au temps partiel ainsi qu'à un dispositif de prise en charge des gardes d'enfants en cas de déplacement sur des horaires atypiques. Un outil de formation à distance et une plateforme de e-learning sont également disponibles et des moyens de travail collaboratifs et à distance sont promus de manière croissante en interne.

Par ailleurs, plusieurs actions sont en place chez Harmonie Mutuelle pour permettre aux collaborateurs de maintenir un équilibre vie privée - vie professionnelle, notamment à destination des salariés parents. Pour les petits, 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.

Concernant les actions de solidarité et de santé, Harmonie Mutuelle octroie des jours supplémentaires « enfants malades » pour les parents ayant des enfants en situation de handicap et a mis en place en 2017 une plateforme d'échange « La santé des aidants » destinée aux collaborateurs. Les salariés sont aussi eux-mêmes acteurs de la politique sociale et solidaires. En effet, chacun d'eux a la possibilité de donner des jours de RTT à l'un de ses collègues aidant familial.

La **MGEN** a, quant à elle, mis en place une série d'actions pour favoriser l'équilibre vie privée et vie professionnelle de ses salariés. Elle est signataire depuis 2017 d'un accord relatif à l'organisation et à l'aménagement des déplacements professionnels et du temps de travail. Des négociations ont également été enga-

gées fin 2019 en vue de la concrétisation d'un accord portant sur la qualité de vie au travail, incluant des mesures sur l'équilibre des temps de vie et le droit à la déconnexion, et d'un second accord concernant le télétravail. La finalisation et mise en œuvre de ces accords est prévue pour 2020.

En matière de qualité de vie au travail, la **MNT** déploie différentes actions pour améliorer le bien-être au travail de ses collaborateurs et leur permettre de concilier vie personnelle et professionnelle. Les outils mis en place par la mutuelle ont pour objectif de permettre aux collaborateurs d'accroître leur engagement et satisfaction. Dans cette optique à titre d'exemple, le champ des bénéficiaires du télétravail a été élargi en 2019 à la suite du bilan de la commission de suivi de l'expérimentation lancée sur le sujet en 2018. Une charte a également été adoptée début 2019 dans l'objectif de généraliser le télétravail en 2020.

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 ».

Signé en 2019, l'accord d'entreprise qualité de vie au travail & diversité s'applique à l'ensemble des salariés de **SMACL Assurances** et vise, entre autres, à l'amélioration de l'environnement de travail, de l'appropriation de l'activité et des charges de travail. Plusieurs actions ont donc été mises en place dans ce sens. **SMACL Assurances** a par exemple lancé une phase pilote du télétravail en 2019 ; au terme de cette phase, un bilan sera réalisé par la commission qualité de vie et diversité pour un déploiement global du dispositif au sein de la mutuelle en 2020. Par ailleurs, des campagnes d'informations régulières pour un meilleur usage des outils de communication numériques et des droits qui y sont rattachés (droit à la déconnexion, garantie temps de repos obligatoire...) sont menées. Les salariés, hormis les cadres de catégorie 7, peuvent par ailleurs opter pour un aménagement de leur temps de travail, parmi les quatre proposés, en fonction de leurs préférences ou contraintes personnelles.

En outre, les salariés bénéficient de jours supplémentaires pour congé maternité et adoption, de possibilité d'absences liées aux charges de famille, de locaux adaptés pour l'allaitement, de congé de solidarité famille...

VYV³ développe des services de crèches à horaires adaptés, pour permettre retour au travail des parents employés sur des horaires atypiques (exemple : dispositif « Mamhique », en Bretagne).

Risques psychosociaux

Dans le cadre d'une démarche globale de prévention de santé au travail, la direction des ressources humaines **d'Harmonie Mutuelle** a identifié les risques psychosociaux comme un élément d'étude prioritaire dans son document unique d'évaluation des risques (DUERP), en lien avec les services de médecine du travail. Dès 2015, l'entreprise a mis en place une charte de prévention des situations de harcèlement et de violence au travail, annexée au règlement intérieur de l'entreprise, ainsi que différentes mesures d'accompagnement telles que les instances de médiation interne. Des espaces d'écoute, d'information et de conseil ont également été mis en place, et un référent en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes a été nommé au niveau de la direction et de la CSST.

L'objectif de ces actions est triple : anticiper les risques, agir durablement sur les facteurs de harcèlement et de violence au travail, et enfin communiquer en interne sur l'existence de la charte et de la procédure d'accompagnement. Dans cette optique, un groupe de travail paritaire multi disciplinaire a été constitué en 2019 afin de partager en interne les bonnes pratiques et proposer des actions à mettre en place pour diminuer les risques psychosociaux.

Enfin, pour favoriser la reprise de travail d'un salarié après un arrêt de travail long, un service d'accompagnement a été mis en place en 2018 avec deux régions pilotes jusqu'au 31 décembre 2019. Un soutien psychologique, social et motivationnel sont proposés et un diagnostic de reprise du travail est élaboré pour que la reprise de poste du salarié se passe dans des conditions favorables et pérennes.

La **MGEN** a engagé des négociations fin 2019 en vue de la concrétisation d'un accord en 2020 sur la qualité de vie au travail. Plusieurs dimensions y seront abordées, dont l'accompagnement de la transformation, la prévention des risques psychosociaux et la mise en place de dispositifs de soutien dédiés aux collaborateurs (plateforme d'assistante psychologique gratuite, réseau d'assistantes sociales...).

Des dispositifs internes d'intervenant qualité de vie au travail, d'accompagnement social, avec le prestataire RESSIF et d'accompagnement psychologique, avec le prestataire IAPR sont par ailleurs déjà en place au sein de la MGEN.

De plus, un chantier absentéisme consistant en la réalisation d'un état des lieux quantitatif sur l'absentéisme a été mené en 2019, aboutissant à la mise en place d'une LAB absentéisme sur un centre de service MGEN et d'une expérimentation avec un retour d'expérience qui sera réalisé en 2020 et qui permettra d'alimenter le plan d'action à construire et à déployer en 2020.

Par ailleurs, pour chacune des mutuelles du groupe MGEN, des commissions santé – sécurité – conditions de travail ont été mises en place en septembre 2019 dans le cadre des nouvelles instances suite à la réforme du dialogue social.

Depuis 2017, une politique de prévention des risques psychosociaux est pilotée par la direction RH et les membres du CHSCT de la MNT. Cette politique permet l'élaboration et la mise en œuvre de plusieurs pratiques permettant l'amélioration de la qualité de vie des salariés. À titre illustratif, en 2019, la MNT a déployé un outil digital, Moodwork, qui permet aux salariés d'avoir continuellement accès à des analyses de leur bien-être au travail ainsi qu'à des programmes de développement variés (sur la gestion des émotions, le sommeil, le stress...) et des fiches de conseils et de bonnes pratiques (sur la confiance en

soi, la quête de sens...). L'outil permet aussi la participation à des webinars thématiques ou encore d'échanger avec des coachs et des psychologues du travail directement par chat ou visio-conférence. À peine six mois après le lancement, un tiers des salariés avait déjà créé un compte Moodwork, 125 programmes de développement personnel avaient été achevés et 82 étaient en cours, 65 échanges par chat et 8 par téléphone avec un psychologue du travail avaient été réalisés, signe du succès de cet outil.

La mutuelle a aussi travaillé sur la mise en place d'un réseau de référents qualité de vie au travail, projet qui s'est concrétisé début 2019 avec la première réunion de ce groupe, constitué de douze référents.

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 : bien être et santé, et propose des axes d'amélioration pour le bien vivre ensemble, des sujets issus des thématiques de l'enquête Great Place to Work ainsi que des sujets de fond comme les RPS. Comme mentionné dans la partie "Equilibre vie privée vie professionnelle", Mutex est signataire depuis 2018 d'un accord sur la qualité de vie au travail. Prévu pour 2020, l'un des chantiers découlant de cet accord portera sur la définition d'une charte pour le traitement des risques psychosociaux avec la mise en place d'une procédure de remontée des alertes. Les travaux s'appuieront sur des indicateurs, en lien avec la commission qualité de vie au travail, la CSSCT, le médecin du travail et le psychologue du travail.

SMACL Assurances cherche à instaurer un dialogue social constructif et à assurer des conditions de travail visant à favoriser le développement personnel et l'épanouissement de ses collaborateurs. C'est dans cet esprit que l'entreprise s'engage à mettre en place et à maintenir une démarche continue de progrès, en développant un système de management santé et sécurité au travail (SMS), certifié OHSAS 18001 depuis 2012, efficace et adapté aux particularités de son métier d'assureur.

Concrètement, cet engagement se traduit par un programme d'amélioration santé sécurité au travail (SST) dont les objectifs principaux sont le renforcement de la sécurité et de la protection des personnes et l'amélioration de l'environnement de travail. Dans le cadre de ce programme SST, plusieurs actions ont été déployées telles que des dispositifs d'alerte professionnelle destinés à prévenir et à lutter contre les discriminations au travail ou encore le dispositif de soutien psychologique et de gestion des événements traumatiques instauré en 2012. Des actions de sensibilisation sur les thèmes du sport et de la santé (prévention du risque auditif, sommeil et prévention de la charge cognitive, prévention des addictions...) ou encore de l'adaptation du poste de travail à travers deux procédures, l'une de demande d'aménagement de poste et l'autre de reprise du travail suite à un arrêt maladie, ont été mises en place au sein de la mutuelle. ●



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 sujet le risque de déconnexion avec la vie économique et sociale de leurs territoires d'opération comme significatif. Ce risque pourrait se matérialiser si les entreprises ne développaient pas une politique équilibrée d'engagement au niveau local visant à avoir un impact social et économique positif, allant ainsi à l'encontre de la promesse mutualiste.

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

Les différentes entités du Groupe VYV se caractérisent par une présence renforcée sur le territoire français avec des établissements sur l'ensemble de la métropole et des DOM-TOM, ce qui favorise le développement de l'emploi local. En effet, les entités du groupe emploient 40 000 collaborateurs environ, et certains sites (de VYV³ en particulier) contribuent de manière déterminante à l'emploi et à l'économie locale.

Le Groupe VYV a un impact sur les territoires par le biais de ses achats, également. Pour œuvrer ensemble en faveur du développement d'une politique d'achats responsables, ancrée dans le territoire et favorisant ainsi l'économie locale, les équipes achats d'Harmonie Mutuelle, MGEN et MNT ont été réunies pour former la direction des achats groupe, au service des structures qui le composent.

En 2019, cette direction achats a poursuivi le développement de son organisation et de ses services tout en s'inscrivant dans un plan d'objectifs pluriannuels ambitieux touchant à la fois la performance économique et le périmètre de couverture de son action. Les pratiques d'achats responsables étant une priorité dans ce plan, la direction a rédigé une procédure achats groupe incluant ces pratiques responsables. Elles seront renforcées en 2020 avec le déploiement de la politique achats groupe, dont le projet d'élaboration a été engagé fin 2019.

De nombreuses actions mises en œuvre en 2019 par la direction des achats groupe démontrent néanmoins d'ores et déjà l'engagement opérationnel en faveur de pratiques responsables et soucieuses de l'environnement, notamment :

- le renouvellement du contrat de fourniture d'électricité groupe, avec dix sites majeurs en électricité 100 % d'origine renouvelable et 20 % d'énergie renouvelable pour les autres ;
- l'engagement d'un plan d'action pour répondre à la loi ELAN et réduire la consommation énergétique des bâtiments de 40 % d'ici 2030 ;
- la mise à disposition des entités du groupe d'une cartographie des établissements et services d'aide par le travail (ESAT) et des entreprises adaptées (EA) pour favoriser leur sollicitation ;
- l'intégration systématique des critères extra-financiers dans les appels d'offres, qui peuvent être pris en compte pour partie (5 % - 10 % environ) dans l'évaluation des réponses aux appels d'offres ;
- le déploiement de la plateforme e-attestation pour piloter la conformité des partenaires ;
- lorsque cela est possible (offre disponible, tarifs compétitifs), la sélection pour tous les achats de fournisseurs français ou opérant sur le territoire français.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

ACTIONS ET ENGAGEMENTS MUTUALISTES DE PROXIMITÉ	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	SMACL Assurances
Taux de couverture des départements par des élus	100 %	100 %	99%*	64 %

* Le département de Mayotte n'est pas couvert.

ACTIONS ET ENGAGEMENTS MUTUALISTES DE PROXIMITÉ	TOTAL
Nombre d'animations territoriales réalisées	306 *

* Le total comprend les animations territoriales réalisées par la MNT, SMACL Assurances et la MGEN.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE



Les politiques et actions déployées par les entités pour adresser ce risque s'inscrivent dans la thématique « Emploi et égalité des chances » de la politique développement durable du Groupe VYV.

En 2019, **Harmonie Mutuelle** a créé le fonds Harmonie Mutuelle emplois France à travers lequel elle accompagne de manière préférentielle des entreprises françaises qui répondent à trois critères : la valorisation du maintien et de la création d'emplois pérennes et de qualité, la mise en place d'une politique sociale et la définition d'objectifs de développement durable. L'intention du fonds est de générer un impact social positif et mesurable concernant l'emploi dans les territoires et de renforcer la place d'Harmonie Mutuelle au sein de son tissu économique local. Le fonds est constitué d'une poche cotée de 130 M€, gérée par une société de gestion, et d'une poche non cotée de 70 M€ visant spécifiquement les PME/ETI françaises. Harmonie Mutuelle a défini des objectifs en lien avec la poche non cotée pour une couverture de toutes les régions de France.

L'ancrage local d'Harmonie Mutuelle vise à maintenir des pôles d'activités et de compétences importants sur les territoires historiques et participe également au maintien et au développement de l'emploi local.

En plus du volet emploi, Harmonie Mutuelle participe à l'économie locale en s'appuyant sur des partenaires de proximité (fournisseurs et entreprises), y compris des entreprises des secteurs adaptés et protégés pour tout programme d'aménagement ou de maintenance des locaux administratifs et commerciaux dans ses six régions managériales.

La contribution de la mutuelle aux territoires où elle est présente s'illustre également par les partenariats locaux mis en place et ainsi l'implication d'Harmonie Mutuelle auprès de l'écosystème local, notamment par une présence et des relations dans et avec différentes instances (ESS, CCI, chambre des métiers, chambre d'agriculture, mairies et clubs d'entreprises locaux), notamment pour favoriser l'entrepreneuriat et l'émergence de nouvelles entreprises locales. Chaque année un budget de plus de 1,8 million d'euros permet de soutenir des partenaires de proximité ayant un impact sociétal sur le territoire dans les domaines de la santé, du sport, de la culture...

L'ancrage territorial de la **MGEN** s'exprime à travers ses 102 sections départementales sur le territoire français. Cette présence a été renforcée à travers la récente organisation faitière en 16 régions, qui a permis de fortifier ce maillage territorial et d'accroître les synergies locales.

Cette implantation locale est consolidée par l'ensemble des autres implantations MGEN, liées à la diversité de ses activités : 57 services de soins et d'accompagnement mutualistes, 26 espaces mutuels, 10 centres de gestion, 5 centres de contacts, 3 centres informatiques et 1 siège national.

L'ancrage territorial de la **MNT** se concrétise à travers ses 100 points de contacts en métropole et dans les zones ultramarines. Ce réseau lui permet, à travers ses responsables de développement, de proposer ses prestations sur l'ensemble du territoire, y compris dans les zones rurales ou péri-urbaines. Le réseau de militants actifs de la MNT est également un atout pour la contribution aux causes territoriales. En effet, ces militants sensibilisent les décideurs publics aux enjeux de santé au travail dans les collectivités et défendent ainsi les intérêts des agents territoriaux qu'ils représentent.

Sur d'autres sujets, les sections MNT travaillent historiquement avec les différents acteurs politiques, publics, économiques, syndicaux et associatifs de leurs territoires pour nouer des partenariats visant à conduire des actions sur des sujets très variés, comme par exemple la promotion d'actions de prévention pour la santé. La plateforme MNT Mobiliz, développée en 2018, donne les moyens nécessaires aux militants pour renseigner et localiser les actions qu'ils mènent sur le territoire et ainsi permettre aux adhérents volontaires de rejoindre ces actions.

MNT Mobiliz est une plateforme conçue pour débattre et changer autour de sujets visant à améliorer la santé et le bien-être ainsi qu'au plus grand nombre de se réunir autour d'initiatives solidaires locales.

Les élus de la mutuelle réunis dans un groupe de travail d'une trentaine de personnes, composé entre autres de salariés et des différents prestataires, se sont réunis lors de trois ateliers sur l'année 2019. Le projet a été piloté en mode agile et les élus ont pu prioriser les développements à venir. Ils ont également été en charge de faire remonter les idées et remarques exprimées

par les autres délégués des adhérents. Un groupe de « testeurs » élus en ligne, composé de plus de 70 délégués des adhérents, a pu suivre l'avancée des travaux. Ils ont par exemple été consultés sur la page d'accueil du site ou sur le nom à donner aux différentes communautés d'utilisateurs.

SMACL Assurances apporte son soutien à l'emploi sur son territoire à travers plusieurs actions. Elle participe notamment aux salons de l'emploi sur le bassin Niortais, ou encore à la mise en place de partenariats avec des écoles et universités locales (lycée de la Venise Verte, l'université de Poitiers Iria...). SMACL Assurances a ainsi signé en 2019 une convention de partenariat avec le lycée de la Venise Verte à Niort et le Greta Poitou-Charentes dans le cadre d'un projet de formation au BTS assurances en alternance. Par ailleurs, SMACL Assurances organise des portes ouvertes pour accueillir des étudiants, embaucher des alternants et faire découvrir le métier de l'assurance. SMACL Assurances participe à différentes manifestations territoriales (congrès, forum, étude, salon des maires, Territorialis), à travers ses élus, se rapprochant ainsi un peu plus des différents acteurs locaux (collectivités, entreprises et associations). L'observatoire SMACL des risques de la vie territoriale et associative, créé en partenariat avec des associations d'élus locaux et de fonctionnaires territoriaux, analyse dans une approche préventive l'évolution des risques juridiques encourus par les collectivités territoriales et les associations. Cette structure diffuse ces

informations auprès des acteurs du territoire et organise un colloque annuel relatif à une problématique juridique et publie un rapport annuel présentant les dernières statistiques et jurisprudences pénales, constituant autant de moyens mis à disposition des acteurs de la vie territoriale.

L'offre de soins et de services du Groupe VYV contribue fortement à l'emploi local. Dans des villes comme Angers ou Dijon, elle compte parmi les principaux employeurs ; son implantation dans des zones de « déserts sanitaires », ruraux ou urbains, participe également de la dynamisation des territoires. La contribution de VYV³ à l'économie de ses territoires se mesure aussi à travers ses achats locaux. En effet, un poste national de responsable achats a été créé en 2018 afin de structurer et d'animer la filière avec les entités membres de VYV³. En attendant le déploiement effectif de la politique achats du Groupe VYV, un plan d'action a été déployé au sein de VYV³ pour identifier, par segment d'achats, les alternatives ou solutions disponibles sur le territoire et les intégrer à la stratégie d'achats définie (sourcing matériaux et travaux d'aménagement dans le cadre des concepts optique, audio et dentaire, référencement d'articles bio et fabrication française pour le textile petite enfance). Le plan d'action achats est formalisé dans les référentiels de sourcing fournisseurs avec des grilles d'analyse des offres qui intègrent des critères RSE. 9

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 accidentelle ou 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 travail commun aux entités du groupe a été initié fin 2019 afin de réaliser un état des lieux exhaustif des pratiques mises en place, assurer la conformité des sites, anticiper de futures obligations réglementaires et promouvoir les bonnes pratiques. Ce travail devrait mener à la mise en place d'ici fin 2020 d'une politique environnementale commune aux entités du Groupe VYV.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

À ce jour, des indicateurs clés de performance n'ont pas été mis en place. Un travail d'identification et de définition des indicateurs pertinents sera mené dans le cadre de la mise en place de la politique environnementale du Groupe VYV.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE



Les politiques et actions déployées par les entités pour adresser ce risque s'inscrivent dans la thématique « Efficacité énergétique pour tous, bâtiments durables, gestion durable des ressources, entrepreneuriat responsable » de la politique développement durable du Groupe VYV.

Pour les sites des services centraux et des centres d'appels, l'amélioration de l'empreinte environnementale passe en priorité par la réduction des consommations d'énergie liés au chauffage, à la ventilation et la climatisation (CVC), la prévention et la bonne gestion des déchets. Pour les centres de soins, les enjeux RSE liés à la gestion des déchets dangereux et à la lutte contre le gaspillage alimentaire sont notables mais font l'objet de réglementations strictes.

Dans le cadre du renouvellement de sa certification ISO 14001 obtenue pour la première fois en 2012, **SMACL Assurances** a mis en place un pilotage fin des consommations d'énergies et d'eau. Celui-ci a permis en 2019 une réduction significative des consommations. **Le groupe MGEN** a initié dès 2012 un plan d'amélioration de la performance énergétique. 34 millions d'euros ont été investis depuis le lancement de ce plan dans le but de réduire de 40% les consommations d'énergie de 24 centres de soins d'ici 2025 par rapport à 2010. La MGEN a d'ailleurs été le premier groupe de santé mutualiste à signer la charte pour l'efficacité énergétique pour les bâtiments tertiaires en juin 2014. Sur tous ses sites, la MGEN a décidé de renoncer progressivement à l'utilisation du fuel pour l'eau chaude sanitaire et le chauffage. Plus d'1,4 million d'euros ont été investis dans ce but en 2019, permettant de renoncer à ce type d'énergie polluante sur deux sites. Par ailleurs, le siège **Mutex** dispose de la certification HQE Exploitation, preuve de la performance environnementale dans la gestion du site.

Dans le cadre de sa démarche RSE, la Mutualité française Bourguignonne SSAM, entité membre de **VYV³**, s'est fait accompagner par France qualité performance Bourgogne afin de réaliser un diagnostic ISO 26000 (matrice de matérialité). Ce travail s'est matérialisé par des fiches d'actions. L'une d'elles concerne un projet de récupération des chaleurs fatales dans les établissements qui ont des cuisines. Un expert sera chargé en 2020 d'évaluer la pertinence de ce projet sur le plan technique et financier. De son côté, l'association Mutualistes sans frontières, membre de **VYV³**, recycle et réutilise du matériel médical pour assurer ses missions de développement d'offre de soins en Afrique de l'Ouest.

De nombreux sites du groupe mettent en place des actions de tri des déchets en décidant d'aller au-delà des obligations réglementaires en ce sens. Les sites de **SMACL Assurances** renvoient ainsi les déchets valorisables vers plus de huit filières de tri différentes (papier /carton, verre, plastique, instruments d'écriture, canettes, polystyrène, D3E, mobiliers, déchets verts...). La plupart des entités du Groupe VYV adoptent la dématérialisation des flux, qu'ils soient liés au fonctionnement interne des entités (fiches de paye des collaborateurs notamment) ou aux relations avec les assurés et les sociétaires (déclaration de sinistre en ligne par exemple), permettant une réduction de la production de déchets.

La réduction de l'empreinte environnementale indirecte du Groupe VYV et de ses entités est abordée à travers deux axes prioritaires : la réduction des déplacements des collaborateurs et la mise en place de pratiques d'achats responsables. Bien qu'il n'existe pas à ce jour de politique applicable à toutes les entités du groupe, plusieurs entités ont déjà mis en place différentes initiatives en ce sens.

L'UGM Groupe VYV et **Harmonie Mutuelle** adressent systématiquement un questionnaire RSE lors des appels d'offres. Celui-ci est ensuite intégré dans la prise en compte dans le choix des prestataires et fournisseurs. En 2019, la **MNT** a transféré les contrats d'électricité de cinq sites chez Enercoop, un fournisseur d'électricité issue d'énergies renouvelables. En 2020, un travail sera mené afin d'étendre une politique d'achats responsables.

VYV³, **Harmonie Mutuelle**, la **MGEN**, l'**UGM Groupe VYV**, **SMACL Assurances** ont notamment mis en place des accords collectifs pour promouvoir le télétravail, réduisant ainsi les émissions de gaz à effet de serre liés au déplacement des collaborateurs. Les différentes entités du Groupe VYV favorisent également des systèmes de mobilité douce, notamment dans le cadre des plans de mobilité entreprises.

Pour aller plus loin dans la mobilisation autour de la protection de l'environnement, plusieurs entités s'impliquent dans des initiatives locales ou nationales. C'est notamment le cas de la **MGEN**, qui participe au programme Eco-Ecoles. Celui-ci vise à aider les élèves à mieux comprendre le monde qui les entoure pour s'y épanouir et y participer. Il repose sur la mobilisation de l'ensemble des acteurs d'un établissement scolaire (élèves, enseignants, direction, personnels administratifs et techniques...) mais également du territoire (collectivités, associations, parents d'élèves...). À ce jour, 19 000 établissements sont membres de cette initiative. **SMACL Assurances** a décidé de s'impliquer dans des initiatives locales en participant aux travaux de l'Agenda 21 de la ville de Niort et en mettant en place sur ses sites des nichoirs dans le cadre d'une initiative commune avec le groupe ornithologique des Deux-Sèvres. Celle-ci vise à sensibiliser les enfants des salariés à la biodiversité en les faisant participer à la construction des nichoirs.

Dans le cadre du partenariat du Groupe VYV avec Cyclamed, **VYV³** a participé à la démarche du groupe visant à inviter chacun à favoriser un bon usage du médicament et à recycler ses médicaments non utilisés en les rapportant à son pharmacien. Le circuit de recyclage développé et assuré par Cyclamed permet ainsi de préserver l'environnement, la santé individuelle et la sécurité sanitaire domestique. Un guide du bon usage du médicament a ainsi été édité et diffusé aux entités **VYV³**, et de nombreuses actions de sensibilisation sont menées tout au long de l'année pour informer et renforcer la prévention : réseaux sociaux, magazines, sites Internet, médias sociaux, ateliers de prévention.

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 » ;
- Neuf membres affiliés :
 - huit mutuelles relevant du Livre II du Code de la mutualité :
 - > Harmonie Mutuelle ;
 - > Mutuelle Générale de l'Économie des Finances et de l'Industrie (« MGEFI ») ;
 - > Mutuelle Générale de l'Éducation Nationale (« MGEN ») ;
 - > MGEN Filia ;
 - > MGEN Vie ;
 - > Mutuelle Mare Gaillard ;
 - > Mutuelle Nationale Territoriale (« MNT ») ;
 - > Chorum¹ ;
 - une société d'assurance mutuelle relevant du Code des assurances :
 - > SMACL Assurances.
- Cinq entités non affiliées pour lesquelles existent des liens de

combinaison ou capitalistiques avec l'UMG « Groupe VYV » :

- trois filiales assurantielles :
 - > Mutex SA, détenue à 51% par Harmonie Mutuelle, 0,37% par Chorum, soit 51,37% 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 ;
- 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 VYV Care²)
- les services d'accompagnement et d'assistance ;
- les autres activités excepté l'habitat³.

L'UMG « Groupe VYV » exerce son influence dominante sur 131 entités du Groupe VYV qui ne sont pas dans le périmètre prudentiel mais dans le périmètre combiné.

Le périmètre de la DPEF est plus restreint. Il intègre cinq entités obligées (Harmonie Mutuelle, SMACL Assurances, Mutex, MGEN, MNT) ainsi qu'une partie des activités de VYV³. Le périmètre du reporting de la DPEF est également détaillé au 2.4 page xx

Table de concordance

THÉMATIQUES	CHAPITRE / SOUS-CHAPITRE
ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DE LA DPEF	
MODÈLE D'AFFAIRES	Synthèse 2019 du modèle d'affaires groupe
PRINCIPAUX RISQUES EXTRA-FINANCIERS	Identification et cartographie des risques RSE
Harmonie Mutuelle	
Gestion des compétences et émergence des talents	Attractivité, gestion des compétences et des talents
Ethique des affaires	Ethique des affaires
Protection et usage des données personnelles	Protection des données personnelles
Satisfaction client et durabilité de la relation client	Relation adhérents, clients, sociétaires, patients
Adéquation des produits, services et soins aux évolutions des enjeux sociétaux	Adéquation des produits et services aux évolutions des enjeux sociétaux et de changement climatique

1. Il convient préciser qu'une opération de substitution entre en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2020 : Chorum est substitué par Harmonie Mutuelle ce qui conduit de fait au retrait de Chorum de l'UMG « Groupe VYV » à la même date.

2. VYV³ est le nouveau nom de VYV Care à compter du 1^{er} janvier 2020. Le chiffre 3 est symbolique de la place de l'offre de soin dans le Groupe VYV, de cette activité et de l'organisation de VYV³ :

• 3 car l'offre de soins est le 3^e pilier du Groupe VYV (aux côtés de l'assurance, des services d'assistance et d'accompagnement et de l'habitat)

• 3 comme le Livre III du Code de la Mutualité, qui régit l'ensemble des métiers et des structures de VYV³

• 3 en référence aux trois grands pôles d'activités de VYV³ : soins, accompagnement et produits & services

3. En respect des normes comptables, le Groupe Arcade-VYV n'est pas compris dans le périmètre de combinaison du Groupe VYV.

THÉMATIQUES	CHAPITRE / SOUS-CHAPITRE
ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DE LA DPEF	
MNT	
Gestion des compétences et émergence des talents	Attractivité, gestion des compétences et des talents
Attractivité et rétention	Attractivité, gestion des compétences et des talents
Protection et usage des données personnelles	Protection des données personnelles
Satisfaction client et durabilité de la relation client	Relation adhérents, clients, sociétaires, patients
Adéquation des produits, services et soins aux évolutions des enjeux sociétaux	Adéquation des produits et services aux évolutions des enjeux sociétaux et de changement climatique
MGEN	
Gestion des compétences et émergence des talents	Attractivité, gestion des compétences et des talents
Respect des droits humains fondamentaux	Etre utile à tous et à chacun
Protection et usage des données personnelles	Protection des données personnelles
Satisfaction client et durabilité de la relation client	Relation adhérents, clients, sociétaires, patients
Adéquation des produits, services et soins aux évolutions des enjeux sociétaux	Adéquation des produits et services aux évolutions des enjeux sociétaux et de changement climatique
Mutex	
Gestion des compétences et émergence des talents	Attractivité, gestion des compétences et des talents
Attractivité et rétention	Attractivité, gestion des compétences et des talents
Protection et usage des données personnelles	Protection des données personnelles
Accessibilité de l'offre	Accessibilité de l'offre
Adéquation des produits, services et soins aux évolutions des enjeux sociétaux	Adéquation des produits et services aux évolutions des enjeux sociétaux et de changement climatique
SMACL Assurances	
Gestion des compétences et émergence des talents	Attractivité, gestion des compétences et des talents
Attractivité et rétention	Attractivité, gestion des compétences et des talents
Protection et usage des données personnelles	Protection des données personnelles
Satisfaction sociétaires	Relation adhérents, clients, sociétaires, patients
Adéquation des produits aux enjeux sociétaux et au changement climatique	Adéquation des produits et services aux évolutions des enjeux sociétaux et de changement climatique
POLITIQUES ET PROCÉDURES DE DILIGENCES RAISONNABLES	
Harmonie Mutuelle	
Politique « compétences et honorabilité »	Compétences des administrateurs
Politique d'intégration des nouveaux salariés	Attractivité, gestion des compétences et des talents
Code de conduite anti-corruption	Éthique des affaires
Comité trimestriel dédié à la thématique LCB-FT	Éthique des affaires
Politique générale de protection des données	Protection des données personnelles
Manuel qualité	Relation adhérents, clients, sociétaires, patients
Politique d'investissement responsable	Investissement responsable
MNT	
Politique « compétences et honorabilité »	Compétences des administrateurs
Politique de prévention des risques psycho-sociaux	Être utile à tous et à chacun
Politique handicap	Diversité
Politique générale de la sécurité du système d'information	Protection des données personnelles
Charte pour la protection des données personnelles	Protection des données personnelles
Politique d'action sociale	Accessibilité de l'offre
Politique de placement	Investissement responsable
MGEN	
Politique « compétences et honorabilité »	Compétences des administrateurs
Accord sur la gestion des emplois et des parcours professionnels	Être utile à tous et à chacun
Accord pour les salariés en situation de handicap	Diversité
Politique de conformité	Ethique des affaires
Politique surveillance et gouvernance des offres	Adéquation des produits et services aux évolutions des enjeux sociétaux et de changement climatique
Charte de l'investissement responsable	Investissement responsable
Mutex	
Politique « compétences et honorabilité »	Compétences des administrateurs
Accord collectif sur les emplois et carrières	Attractivité, gestion des compétences et des talents
Accord GPEC	Attractivité, gestion des compétences et des talents
Politique de protection des données personnelles	Protection des données personnelles
Politique conformité	Éthique des affaires
Politique d'investissements socialement responsables	Investissement responsable
SMACL Assurances	
Politique « compétences et honorabilité »	Compétences des administrateurs

THÉMATIQUES	CHAPITRE / SOUS-CHAPITRE
ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DE LA DPEF	
Accord d'entreprise qualité de vie au travail & diversité	Qualité de vie au travail
Accord GPEC	Attractivité, gestion des compétences et des talents
Politique de protection des données personnelles	Éthique des affaires
Politique conformité	Éthique des affaires
Code de conduite	Éthique des affaires
Politique de placements	Investissement responsable

PUBLICATION DES INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Harmonie Mutuelle	
Taux de transformation des CDD en CDI au cours de l'année	Attractivité, gestion des compétences et des talents
Taux d'emploi au sens de la DOETH	Diversité
Part des salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année (CDI et CDD)	Attractivité, gestion des compétences et des talents
Taux de formation des administrateurs au cours de l'année	Compétences des administrateurs
Part des collaborateurs exposés formés aux sujets de corruption et fraude au cours de l'année	Éthique des affaires
Part des collaborateurs exposés formés aux sujets de lutte anti blanchiment et financement du terrorisme au cours de l'année	Éthique des affaires
Taux de formation RGPD de la population cible	Protection des données personnelles
Montant investi dans des obligations vertes	Investissement responsable
Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année	Accessibilité de l'offre
Taux de satisfaction	Relation adhérents, clients, sociétaires, patients
Ratio nombre de saisines en médiation sur le total des réclamations	Relation adhérents, clients, sociétaires, patients
MNT	
Taux de transformation des CDD en CDI au cours de l'année	Attractivité, gestion des compétences et des talents
Taux d'emploi au sens de la DOETH	Diversité
Part des salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année (CDI et CDD)	Attractivité, gestion des compétences et des talents
Taux de formation des administrateurs au cours de l'année	Compétences des administrateurs
Part des collaborateurs exposés formés aux sujets de corruption et fraude au cours de l'année	Éthique des affaires
Part des collaborateurs exposés formés aux sujets de lutte anti blanchiment et financement du terrorisme au cours de l'année	Éthique des affaires
Taux de formation RGPD de la population cible	Protection des données personnelles
Montant investi dans des fonds labellisés ISR (ou équivalent)	Investissement responsable
Montant investi dans des fonds à impact	Investissement responsable
Montant investi dans des obligations vertes	Investissement responsable
Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année	Accessibilité de l'offre
Taux de satisfaction	Relation adhérents, clients, sociétaires, patients
Ratio nombre de saisines en médiation sur le total des réclamations	Relation adhérents, clients, sociétaires, patients
MGEN	
Taux de transformation des CDD en CDI au cours de l'année	Attractivité, gestion des compétences et des talents
Taux d'emploi au sens de la DOETH	Diversité
Part des salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année (CDI et CDD)	Attractivité, gestion des compétences et des talents
Taux de formation des administrateurs au cours de l'année	Compétences des administrateurs
Part des collaborateurs exposés formés aux sujets de corruption et fraude au cours de l'année	Éthique des affaires
Part des collaborateurs exposés formés aux sujets de lutte anti blanchiment et financement du terrorisme au cours de l'année	Éthique des affaires
Taux de formation RGPD de la population cible	Protection des données personnelles
Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année	Accessibilité de l'offre
Taux de satisfaction	Relation adhérents, clients, sociétaires, patients
Ratio nombre de saisines en médiation sur le total des réclamations	Relation adhérents, clients, sociétaires, patients
Part des établissements possédant un dispositif d'amélioration continue de la qualité	Droits des patients
Mutex	
Taux de transformation des CDD en CDI au cours de l'année	
Taux d'emploi au sens de la DOETH	Diversité
Part des salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année (CDI et CDD)	Attractivité, gestion des compétences et des talents
Taux de formation des administrateurs au cours de l'année	Compétences des administrateurs
Part des collaborateurs exposés formés aux sujets de corruption et fraude au cours de l'année	Éthique des affaires
Part des collaborateurs exposés formés aux sujets de lutte anti blanchiment et financement du terrorisme au cours de l'année	Éthique des affaires
Taux de formation RGPD de la population cible	Protection des données personnelles
Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année	Accessibilité de l'offre

THÉMATIQUES	CHAPITRE / SOUS-CHAPITRE
ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DE LA DPEF	
Taux de satisfaction	Relation adhérents, clients, sociétaires, patients
SMACL Assurances	
Taux de transformation des CDD en CDI au cours de l'année	Attractivité, gestion des compétences et des talents
Taux d'emploi au sens de la DOETH	Diversité
Part des salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année (CDI et CDD)	Attractivité, gestion des compétences et des talents
Taux de formation des administrateurs au cours de l'année	Compétences des administrateurs
Part des collaborateurs exposés formés aux sujets de corruption et fraude au cours de l'année	Éthique des affaires
Part des collaborateurs exposés formés aux sujets de lutte anti blanchiment et financement du terrorisme au cours de l'année	Éthique des affaires
Taux de formation RGPD de la population cible	Protection des données personnelles
Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année	Accessibilité de l'offre

THÉMATIQUES	CHAPITRE / SOUS-CHAPITRE
THÉMATIQUES OBLIGATOIRES CITÉES DANS L'ARTICLE L. 225-102-1	
Les conséquences sociales de l'activité	Développer et protéger toutes les richesses humaines du groupe
Les conséquences environnementales de l'activité	Investissement responsable Maîtrise de l'empreinte environnementale
Le respect des droits de l'homme*	Respect du droit des patients
La lutte contre la corruption*	Éthique des affaires
La lutte contre l'évasion fiscale*	Éthique des affaires
Les conséquences sur le changement climatique de l'activité de la société et de l'usage des biens et services qu'elle produit	Investissement responsable Maîtrise de l'empreinte environnementale
Les engagements sociétaux en faveur de l'économie circulaire	Non pertinent au regard de l'activité du groupe
Les accords collectifs conclus dans l'entreprise et leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés	Développer et protéger toutes les richesses humaines du groupe
Les actions visant à lutter contre les discriminations et à promouvoir les diversités	Promotion de la diversité
Les engagements sociétaux en faveur de la lutte contre le gaspillage alimentaire	Non pertinent au regard de l'activité du groupe
Les mesures prises en faveur des personnes handicapées	Promotion de la diversité
Les engagements sociétaux en faveur de la lutte contre la précarité alimentaire	Non pertinent au regard de l'activité du groupe
Les engagements sociétaux en faveur du respect du bien-être animal	Non pertinent au regard de l'activité du groupe
Les engagements sociétaux en faveur d'une et d'une alimentation responsable, équitable et durable	Non pertinent au regard de l'activité du groupe
Les engagements sociétaux en faveur de développement durable	Ancrage territorial et empreinte sociétale
LOI SUR LA LUTTE CONTRE LES FRAUDES DU 23 OCTOBRE 2018	
Lutte contre la fraude fiscale	Éthique des affaires
LOI SUR L'ALIMENTATION DURABLE DU 30 OCTOBRE 2018	
Lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable	Non pertinent au regard de l'activité du groupe

Disponibilité des informations

Le Groupe VYV a souhaité publier une DPEF groupe 2019 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, lorsqu'ils existent. Ils sont complétés par des exemples de politiques et plans d'action mis en place par les six entités concernées (MGEN, Harmonie Mutuelle, MNT, Mutex, VYV³ et SMACL Assurances).
- 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, les six entités ont pour la première fois calculé ces indicateurs. Compte tenu de leur création récente, une partie des données n'a ainsi pas pu être reportée par l'ensemble des entités sur les années 2018 et 2019. Ces limitations sont indiquées dans le tableau de l'annexe 1.

Fin 2019, la direction du développement durable du Groupe VYV et différentes entités du Groupe VYV ont décidé de revoir les indicateurs clés de performance (ICP) utilisés dans le cadre du reporting extra-financier et de la DPEF. La révision de ces ICP a amené la rédaction de fiches indicateurs. Cependant, ces ICP nécessitent parfois, pour certaines entités, de nouveaux process de remontées de l'information. Il peut ainsi être difficile pour les entités de calculer rétrospectivement des ICP. Cette difficulté peut entraîner l'absence de remontées de l'information de la part d'une ou plusieurs entités. Des commentaires sont alors apportés pour permettre au lecteur de comprendre le périmètre sur lequel les informations sont remontées.

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.
La directrice du développement durable	Suit avec l'OTI la vérification des informations.
	Fixe les objectifs et la structure générale de la DPEF groupe en interaction avec la direction de la communication.
	Valide la DPEF consolidée.
Les référents DPEF groupe	Assure la revue de la DPEF auprès des différentes instances du groupe (bureau National, CDG, commission DD, CA).
	Sont en charge de l'intégralité du reporting de leur entité juridique.
	Collectent les éléments nécessaires à la production des informations qui leur sont demandées pour la DPEF groupe à partir des remontées de leurs propres référents. Ces informations peuvent provenir de différents processus en place (documentés ou non), d'outils de suivi et de pilotage métier, d'enquêtes... Elles sont remontées sous la forme de fiches quantitatives et qualitatives communes à l'ensemble des entités pour faciliter le travail de consolidation des données groupe.
	Assurent la vérification des informations qu'ils délivrent au niveau groupe en effectuant des contrôles de cohérence.
	Valident les contenus rédigés portant sur leurs entités.
	Enregistrent toutes les pièces nécessaires (bases de données, documents source, feuilles de calcul intermédiaires...) à la vérification de la sincérité des informations qu'ils communiquent.
La direction de la communication groupe	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.
	Assure la relecture et mise en page de la déclaration.
	Assure en lecture finale après consolidation la cohérence des informations présentées avec les autres rapports obligatoires.

Processus d'élaboration

Modalités de collecte et de consolidation

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

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

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

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

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

Contrôles

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

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

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

Revue périodique et actualisation

Le protocole de reporting est revu et actualisé chaque année afin de procéder à toutes les actualisations nécessaires. Il a été revu en 2019 suite à la mise en place des nouveaux ICP.

Annexe 1 : Tableau du détail des périmètres par indicateur

INDICATEUR	MÉTHODOLOGIE DE CALCUL	HARMONIE MUTUELLE		MGEN	
		2018	2019	2018	2019
GOVERNANCE RESPONSABLE					
Répartition des administrateurs par CSP au 31.12.N	Pour chaque CSP, [Nombre d'administrateurs appartenant à la CSP au 31.12.N / Nombre total d'administrateurs au 31.12.N]*100 (exprimé en %)		x	x	x
Âge moyen du conseil d'administration au 31.12.N	Somme des âges de l'ensemble des administrateurs au 31.12.N / Nombre total d'administrateurs au 31.12.N		x	x	x
Part des femmes au conseil d'administration au 31.12.N	[Nombre de femmes administratrices au 31.12.N / Nombre total d'administrateurs au 31.12.N]*100 (exprimé en %)		x	x	x
Part des administrateurs ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N	[Nombre total d'administrateurs ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N / Nombre total d'administrateurs au 31.12.N]*100 (exprimé en %)	x	x	x	x
Taux de participation aux instances de gouvernance au 31.12.N	[Nombre de participants aux instances de gouvernance ayant eu lieu au cours de l'année N / Nombre total de personnes invitées aux instances de gouvernance au cours de l'année N]*100 (exprimé en %)		x		
ÉTHIQUE DES AFFAIRES					
Part des collaborateurs et administrateurs exposés formés aux sujets de corruption et fraude au 31.12.N	[Nombre de collaborateurs en CDI et CDD et d'administrateurs exposés ayant suivi au moins une formation au sujet de la corruption et de la fraude au cours de l'année N / Nombre total de collaborateurs en CDI et CDD et d'administrateurs exposés à la corruption et à la fraude au 31.12.N]*100 (exprimé en %)		x		x
Part des collaborateurs et administrateurs exposés formés aux sujets de lutte anti blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N	Nombre de collaborateurs et d'administrateurs exposés ayant suivi au moins une formation au sujet de lutte anti blanchiment et financement de terrorisme au cours de l'année N / Nombre total de collaborateurs et d'administrateurs exposés au blanchiment et au financement du terrorisme au 31.12.N]*100 (exprimé en %)	x	x		x
PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES					
Taux de formation RGPD de la population cible au 31.12.N	[Nombre de personnes dans la population cible ayant suivi au moins une formation sur la mise en conformité à la RGPD au cours de l'année N / Nombre total de personnes identifiées dans la population cible au 31.12.N]*100 (exprimé en %)	x	x		x
Taux de réclamations concernant la protection des données au 31.12.N	[Nombre de réclamations concernant la protection des données reçues au cours de l'année N / Nombre total de demandes reçues concernant la protection des données reçues au cours de l'année N]*100 (exprimé en %)				
INVESTISSEMENTS RESPONSABLES					
Investissements responsables	Pourcentage des actifs mobiliers ayant fait l'objet d'une analyse extra-financière (toute méthodologie confondue)				
PRODUITS ET SERVICES RESPONSABLES					
Nombre de personnes ayant bénéficié de produits et services inclusifs au cours de l'année	Nombre total de personnes ayant bénéficié d'au moins un produit ou un service considéré comme inclusif entre le 1er janvier et le 31 décembre N				
Nombre d'adhérents ayant bénéficié d'une aide sociale au cours de l'année	Nombre total d'adhérents accompagnés socialement + nombre d'adhérents aidés financièrement entre le 1er janvier et le 31 décembre N		x	x	x
Nombre total de soins financés par l'action sociale au cours de l'année	Nombre total de soins financés par l'action sociale entre le 1er janvier et le 31 décembre N		x	x	x
Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année N	Montant total des fonds alloués à l'action sociale sur l'année N entre le 1er janvier et le 31 décembre N en euros		x	x	x
Nombre de programmes de prévention réalisés au cours de l'année N	Nombre total de programmes de prévention réalisés au cours de l'année N à destination des professionnels ou des particuliers par thématique entre le 1er janvier et le 31 décembre N		x	x	x
Nombre d'heures d'intervention pour la prévention au cours de l'année N	Somme des heures dédiées aux interventions de prévention le 1er janvier et le 31 décembre N				x
RELATION CLIENTS/ADHÉRENTS					
Ratio nombre de saisines en médiation sur le total des réclamations au cours de l'année N	[Nombre de saisines en médiation au cours de l'année N / Nombre total de réclamations au cours de l'année N]*100 (exprimé en %) entre le 1er janvier et le 31 décembre N	x	x	x	x
Taux de satisfaction client pour l'année N	Mesure de la satisfaction et/ou du taux de recommandation telle que définis dans les enquêtes (à exprimer si possible en %) pour l'année N	x	x	x	x

PÉRIMÈTRE								COMMENTAIRES SUR LA MÉTHODOLOGIE DE CALCUL
MNT		Mutex		SMACL ASSURANCES		VYV ³		
2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	
X	x	x	x				x	
X	x	x	x	x	x		x	
X	x	x	x	x	x		x	
X	x	x	x		x			
	x	x	x	x	x		x	
			x					Les données reportées par les entités cette année couvrent uniquement les collaborateurs formés à la corruption et la fraude fiscale. Le suivi de la part d'administrateurs formés à ces thématiques sera réalisé à partir de 2020. MGEN : les personnes ayant suivi une formation au cours de l'année et ayant quitté l'entreprise au cours de la même année n'ont pas été comptabilisées.
	x	x	x					Les données reportées par les entités cette année couvrent uniquement les collaborateurs formés à la lutte anti blanchiment et financement du terrorisme. Le suivi de la part d'administrateurs formés à ces thématiques sera réalisé à partir de 2020.
	x		x				x	MGEN : les personnes ayant suivi une formation au cours de l'année et ayant quitté l'entreprise au cours de la même année n'ont pas été comptabilisées. Mutex : la population cible a été définie à fin octobre 2019.
		x	x					
Donnée calculée au niveau groupe.								
	x							
				x	x			
X	x							
	x		x	x	x			
X	x				x			
					x			
X	x			x	x			
X	x	x	x					Les enquêtes de satisfaction varient en fonction des entités, c'est pourquoi aucune donnée consolidée ne peut être publiée. De plus, ces enquêtes sont souvent réalisées une à deux fois par an. Pour certaines entités (Mutex), les données publiées proviennent d'enquêtes réalisées en début d'année N qui évaluent donc davantage la satisfaction des clients sur l'année N-1. Pour la MNT, le résultat indiqué est le % de promoteurs dans le cadre de la mesure du NPS et non pas le NPS.

INDICATEUR	MÉTHODOLOGIE DE CALCUL	HARMONIE MUTUELLE		MGEN	
		2018	2019	2018	2019
		RESPECT DU DROIT DES PATIENTS			
Part des réunions qualité avec au moins un représentant des usagers réalisées au cours de l'année N	[Nombre de réunions qualité avec au moins un représentant des usagers réalisées au cours de l'année N / Nombre total de réunions qualité réalisées au cours de l'année N]*100 (exprimé en %)				x
Part des établissements possédant un dispositif d'amélioration continue de la qualité au 31.12.N	[Nombre d'établissements possédant un dispositif d'amélioration continue de la qualité au 31.12.N / Nombre total d'établissements au 31.12.N]*100 (exprimé en %)				x
Part des établissements possédant au moins un dispositif d'écoute au 31.12.N	[Nombre de réunions qualité avec au moins un représentant des usagers réalisées au cours de l'année N / Nombre total de réunions qualité réalisées au cours de l'année N]*100 (exprimé en %)				x
ATTRACTIVITÉ, GESTION DES COMPÉTENCES ET DES TALENTS					
Taux de départs volontaires des CDI cadres et non cadres au 31.12.N	Pour les cadres & non cadres, [Nombre total de départs volontaires CDI au cours de l'année / Nombre total d'employés en CDI au 31.12.N] * 100 (exprimé en %)	x	x		x
Taux de transformation des CDD en CDI au cours de l'année N	[Nombre de transformations de CDD en CDI au cours de l'année N / Nombre total de CDD au cours de l'année N]*100 (exprimé en %)	x	x	x	x
Part des salariés ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N	[Nombre d'employés en CDI, CDD, alternance et apprentissage ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N / Nombre total d'employés en CDI et CDD au 31.12.N]*100 (exprimé en %)		x	x	x
PROMOTION DE LA DIVERSITÉ					
Taux d'emploi au sens de la DOETH au cours de l'année N	Calcul selon la méthodologie DOETH		x		x
Part des salariés seniors au 31.12.N	[Nombre de salariés de 50 ans et plus au 31.12.N / Nombre total de salariés au 31.12.N]*100 (exprimé en %)	x	x		x
Part des salariés juniors au 31.12.N	[Nombre de salariés de 25 ans ou moins au 31.12 / Nombre total de salariés au 31.12]*100 (exprimé en %)	x	x	x	x
Ecart de rémunération femmes-hommes au cours de l'année N	Note sur 40 selon le calcul de l'index d'égalité professionnelle femmes-hommes du ministère du Travail.	x	x		x
Part des femmes cadres au 31.12.N	[Nombre de femmes cadres au 31.12.N / Nombre total de cadres au 31.12.N]*100 (exprimé en %)	x	x	x	x
Part des femmes au Comité de Direction et du comex au 31.12.N	[Nombre de femmes au comité de direction générale au 31.12.N / Nombre total de membres du comité de direction générale au 31.12.N]*100 (exprimé en %)		x		x
Part des femmes formées au cours de l'année N	[Nombre de femmes ayant bénéficié d'au moins une formation au cours de l'année N / Nombre total de femmes au 31.12.N]*100 (exprimé en %)	x	x	x	x
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL					
Part des collaborateurs bénéficiant du télétravail au 31.12.N	[Nombre de collaborateurs en CDI et CDD bénéficiant du télétravail au 31.12.N / Nombre total d'employés en CDI et CDD au 31.12.N]*100 (exprimé en %)	x	x		x
ANCRAGE TERRITORIAL ET EMPREINTE SOCIÉTALE					
Taux de couverture des départements par des élus au 31.12.N	[Nombre de départements couverts par au moins un élu au 31.12.N / Nombre total de départements français au 31.12.N]*100		x	x	x
Nombre d'animations territoriales réalisées au cours de l'année N	Nombre d'animations territoriales réalisées entre le 1er janvier et le 31 décembre N			x	x

Rapports de l'organisme tiers indépendant

Groupe VYV

Union Mutualiste de Groupe

Rapport de l'un des commissaires aux comptes

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

Exercice clos le 31 décembre 2019

Aux sociétaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes du Groupe VYV – Union Mutualiste de Groupe, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion sur une base volontaire, en référence aux dispositions légales et réglementaires de l'article L. 114-17 du code de la mutualité (alinéa 11) qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

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

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité du Commissaire aux comptes

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

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

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par la société, des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000¹ :

- 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.

ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

- 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° 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.
- 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 importants¹, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices² et couvrent 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société. Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 7 personnes et se sont déroulés en mars 2020 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 les directions développement durable, conformité, juridique, ressources humaines, responsabilité et de l'innovation sociétales, développement RH, développement offres et services, finance et risque, expertises techniques et financières,

achats, ainsi que les équipes en charge de la RGPD.

Conclusion

Le périmètre de reporting inclut de façon restreinte l'entité Vyv 3 dont la part des effectifs est estimée à 50 % du Groupe Vyv – Union Mutualiste de Groupe.

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

Commentaires

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

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

Fait à Paris La Défense, le 26 mai 2020

L'organisme tiers indépendant



Pascal PARANT
Associé



Edwige REY
Associée RSE & Développement Durable

1. Taux de transformation des CDD en CDI au cours de l'année ; Taux d'emploi au sens de la DOETH ; Part des salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année (CDI et CDD) ; Taux de formation des administrateurs au cours de l'année ; Part des collaborateurs exposés formés aux sujets de corruption et fraude au cours de l'année ; Part des collaborateurs exposés formés aux sujets de lutte anti blanchiment et financement du terrorisme au cours de l'année ; Taux de formation RGPD de la population cible ; Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année.

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

Harmonie Mutuelle

Rapport de l'organisme tiers indépendant

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

Exercice clos le 31 décembre 2019

Aux adhérents,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société Harmonie Mutuelle, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions légales et réglementaires de l'article L. 114-17 du code de la mutualité (alinéa 11) qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

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

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

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

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

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par la société, des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000¹ :

- 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° alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;

ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

- 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.
- 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 importants¹, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès de l'entité Harmonie Mutuelle et couvrent 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société. Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 5 personnes et se sont déroulés en mars 2020 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 les directions de la Responsabilité et de l'Innovation Sociétales, Ressources Humaines.

Conclusion

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

Fait à Paris La Défense, le 24 avril 2020

L'organisme tiers indépendant



Christophe BERRARD

Associé



Edwige REY

Associée RSE & Développement Durable

¹ Taux de transformation des CDD en CDI au cours de l'année ; Taux d'emploi au sens de la DOETH ; Part des salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année (CDI et CDD) ; Taux de formation des administrateurs au cours de l'année ; Part des collaborateurs exposés formés aux sujets de corruption et fraude au cours de l'année ; Part des collaborateurs exposés formés aux sujets de lutte anti blanchiment et financement du terrorisme au cours de l'année ; Taux de formation RGPD de la population cible ; Montant investi dans des obligations vertes (part verte des portefeuilles) ; Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année ; Taux de satisfaction.

MGEN

Rapport de l'organisme tiers indépendant

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

Exercice clos le 31 décembre 2019

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 vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

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

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

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

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

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par la société, des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000¹ :

- 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° alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;

1. ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

- 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.
 - 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 importants¹, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès de l'entité Mutex et couvrent 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
 - Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société
- Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 5 personnes et se sont déroulés en mars 2020 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, le Département Formation, la direction finance, le Pôle Marketing stratégique et marketing adhérent, le Contrôle de Gestion Sociale ainsi que le DPO en charge de la RGPD.

Conclusion

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

Fait à Paris La Défense, le 26 mai 2020

L'organisme tiers indépendant



Edwige REY

Associée RSE & Développement Durable

Taux de transformation des CDD en CDI au cours de l'année ; Taux d'emploi au sens de la DOETH ; Part des salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année (CDI et CDD) ; Taux de formation des administrateurs au cours de l'année ; Part des collaborateurs exposés formés aux sujets de corruption et fraude au cours de l'année ; Part des collaborateurs exposés formés aux sujets de lutte anti blanchiment et financement du terrorisme au cours de l'année ; Taux de formation RGPD de la population cible ; Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année ; Taux de satisfaction ; Part des établissements possédant un dispositif d'amélioration continue de la qualité

Mutuelle Nationale Territoriale

Rapport de l'organisme tiers indépendant

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

Exercice clos le 31 décembre 2019

Aux délégués de l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société Mutuelle Nationale Territoriale, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions légales et réglementaires de l'article L. 114-17 du code de la mutualité (alinéa 11) qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

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

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

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

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

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par la société, des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000¹ :

- 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

1. ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

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.
- 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 importants¹, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès de l'entité Mutuelle Nationale Territoriale et couvrent 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société. Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 5 personnes et se sont déroulés en mars 2020 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 et le département développement RH, la direction du développement offres et services, la direction finance et risque ainsi que les équipes en charge de la RGPD.

Conclusion

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

Fait à Paris La Défense, le 24 avril 2020

L'organisme tiers indépendant



Pascal PARANT

Associé



Edwige REY

Associée RSE & Développement Durable

¹ Taux de transformation des CDD en CDI au cours de l'année ; Taux d'emploi au sens de la DOETH ; Part des salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année (CDI et CDD) ; Taux de formation des administrateurs au cours de l'année ; Part des collaborateurs exposés formés aux sujets de corruption et fraude au cours de l'année ; Part des collaborateurs exposés formés aux sujets de lutte anti blanchiment et financement du terrorisme au cours de l'année ; Taux de formation RGPD de la population cible ; Montant investi dans des fonds labellisés ISR (ou équivalent) ; Montant investi dans des obligations vertes (part verte des portefeuilles) ; Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année ; Taux de satisfaction

Rapport de l'organisme tiers indépendant

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

Exercice clos le 31 décembre 2019

Aux adhérents,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société Mutex, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

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

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

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

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

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par la société, des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000¹ :

- 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° alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;

1. ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

- 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.
- 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 importants¹, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès de l'entité Mutex et couvrent 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société. Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 5 personnes et se sont déroulés en mars 2020 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 Secrétariat Général, la direction Juridique, la direction des Ressources Humaines, la Direction des Expertises Techniques et Financières.

Conclusion

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

Fait à Paris La Défense, le 26 mai 2020

L'organisme tiers indépendant



Christophe BERRARD

Associé



Edwige REY

Associée RSE & Développement Durable

1. Taux de transformation des CDD en CDI au cours de l'année ; Taux d'emploi au sens de la DOETH ; Part des salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année (CDI et CDD) ; Taux de formation des administrateurs au cours de l'année ; Part des collaborateurs exposés formés aux sujets de corruption et fraude au cours de l'année ; Part des collaborateurs exposés formés aux sujets de lutte anti blanchiment et financement du terrorisme au cours de l'année ; Taux de formation RGPD de la population cible ; Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année ; Taux de satisfaction

SMACL Assurances

Rapport de l'organisme tiers indépendant

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

Exercice clos le 31 décembre 2019

Aux adhérents,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société SMACL Assurances, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions légales et réglementaires de l'article L. 310-1-1-1 du code des assurances qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

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

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

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

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

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par la société, des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000¹ :

- 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.

1. ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

- 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.
- 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 importants¹, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès de l'entité Harmonie Mutuelle et couvrent 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société. Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 5 personnes et se sont déroulés en mars 2020 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 Assistance aux Projets, le Département Qualité de Vie et Santé au Travail et le Département Paie et Données Sociales.

Conclusion

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

Fait à Paris La Défense, le 20 mai 2020

L'organisme tiers indépendant



Christophe BERRARD
Associé



Edwige REY
Associée RSE & Développement Durable

Taux de transformation des CDD en CDI au cours de l'année ; Taux d'emploi au sens de la DOETH ; Part des salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année (CDI et CDD) ; Taux de formation des administrateurs au cours de l'année ; Part des collaborateurs exposés formés aux sujets de corruption et fraude au cours de l'année ; Part des collaborateurs exposés formés aux sujets de lutte anti blanchiment et financement du terrorisme au cours de l'année ; Taux de formation RGPD de la population cible ; Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année ; Taux de satisfaction ; Part des établissements possédant un dispositif d'amélioration continue de la qualité

Conception et réalisation : Lonsdale
Crédit : GettyImages

Groupe VYV, Union Mutualiste de Groupe soumise aux dispositions du Code de la mutualité,
immatriculée au répertoire Sirene sous le numéro Siren 532 661 832 numéro LEI 969500E0I6R1LLI4UF62
Siège social : Tour Montparnasse - 33 avenue du Maine - BP 25 - 75755 Paris Cedex 15.

www.groupe-vyv.fr

