



Déclaration de performance extra-financière 2022

Rapport de gestion 2022

GRUPE
vyv
—
Pour une santé
accessible à tous



Notre projet stratégique VYV 2025

Fin 2021, notre groupe présentait son projet stratégique VYV 2025 dont l'ambition est : « d'être le groupe de référence de santé et de protection sociale incarnant un projet de performance solidaire pour demain ».

Un projet collectif de conquête pour permettre le développement de l'ensemble de nos maisons autour de nos trois métiers – assurances, soins et accompagnement et logement – au bénéfice de nos publics. Un projet qui s'inscrit aussi dans l'humain et permet au groupe d'accroître son impact positif sur la société et l'environnement.

ENVIRONNEMENTAL

« Notre ambition environnementale se concrétise en tant qu'enjeu de santé. Notre groupe et ses maisons se mobilisent pour contribuer aux objectifs de la stratégie nationale bas carbone et poursuivre la mise en place de politiques d'investisseur et d'achats responsables. »

Anne-Marie Harster, administratrice référente et présidente de la commission Empreinte mutualiste et impact du Groupe VYV.

Levier 1 : adopter une stratégie bas carbone pour le groupe et ses maisons qui nous inscrive dans l'atteinte des objectifs de la stratégie nationale bas carbone.

Levier 2 : réduire l'empreinte environnementale de nos achats en s'appuyant sur la politique d'achats responsables et de nos investissements via une politique d'investissements socialement responsables.

Levier 3 : accompagner la mise en œuvre de nos engagements par des dispositifs de sensibilisation et de mobilisation partagés.

SOCIAL

« L'attention que nous accordons à nos collaborateurs doit être en symétrie avec celle que nous portons à nos clients, adhérents, patients, résidents... C'est une condition essentielle à notre performance solidaire et durable, en cohérence avec notre modèle mutualiste. »

Cécile Lassus-Carrois, directrice Ressources humaine du Groupe VYV.

Levier 1 : valoriser la diversité et l'inclusion à tous les niveaux de l'organisation.

Levier 2 : favoriser l'insertion professionnelle des jeunes et l'intergénérationnel.

Levier 3 : accompagner nos collaborateurs sur l'ensemble de nos bassins d'emploi pour les rendre acteurs de leur employabilité.

Levier 4 : mettre l'autonomie et la responsabilisation au cœur de nos modèles managériaux et organisationnels.

Levier 5 : œuvre pour la préservation du capital santé de nos collaborateurs.

GOVERNANCE

« Les élus agissent au quotidien dans la vie du groupe. Ils participent à des actions solidaires concrètes, à la gestion des établissements de santé, ou peuvent contribuer à la stratégie de la mutuelle. Ils portent la vision du groupe en externe. Représentants des adhérents, ils définissent les grandes orientations sociales et environnementales et sont garants de leur mise en œuvre. Ils sont un élément clef de notre différenciation mutualiste, qui place le respect de la personne et de la solidarité au cœur de nos actions. »

Mylène Bonnel, administratrice référente et présidente de la commission Gouvernance et vie mutualiste du Groupe VYV.

Levier 1 : organiser une gouvernance sécurisée, dans le respect de la stratégie et de la réglementation.

Levier 2 : associer les élus aux actions solidaires de terrain.

Levier 3 : lancer l'université militante du groupe.

Levier 4 : faire de la pédagogie sur les spécificités du modèle mutualiste, en interne et en externe.

Sommaire

Le Groupe VYV : pour une santé accessible à tous 6

Acteur de santé globale.....	6
Ouvrir de nouveaux horizons.....	7
Chiffres clés 2022.....	8
Description des principales activités du groupe.....	10
Synthèse 2021 du modèle d'affaires groupe.....	14

Présentation de la politique développement durable du Groupe VYV..... 16

Reporting extra-financier et périmètre de la DPEF 2022.....	18
Cartographie des risques extra-financiers.....	19

Agir avec une éthique mutualiste... 22

Gouvernance responsable.....	23
Éthique des affaires.....	36
Informatique et gestion responsable des données.....	41
Investissements responsables.....	49

Être utile à tous et à chacun..... 54

Produits et services responsables.....	55
Relation adhérents, clients, sociétaires.....	69
Respect du droit des patients.....	75

Développer et protéger toutes les richesses humaines du groupe 78

Attractivité, gestion des compétences et des talents.....	79
Promotion de la diversité.....	91
Qualité de vie au travail.....	99

Rechercher un impact positif sur les territoires..... 106

Ancrage territorial et empreinte sociétale.....	107
Réduction de l'empreinte environnementale.....	116

Réponses aux obligations de communication d'informations prévues par le règlement européen Taxonomie..... 124

EÉléments qualitatifs et méthodologie.....	128
--	-----

Note méthodologique..... 130

Périmètre de la DPEF.....	130
Tables de concordance.....	130
Disponibilité des informations.....	131
Taux de couverture des indicateurs.....	131
Rôles et responsabilités.....	132
Processus d'élaboration.....	133

Rapports de l'organisme tiers indépendant..... 134

Le Groupe VYV : pour une santé accessible à tous

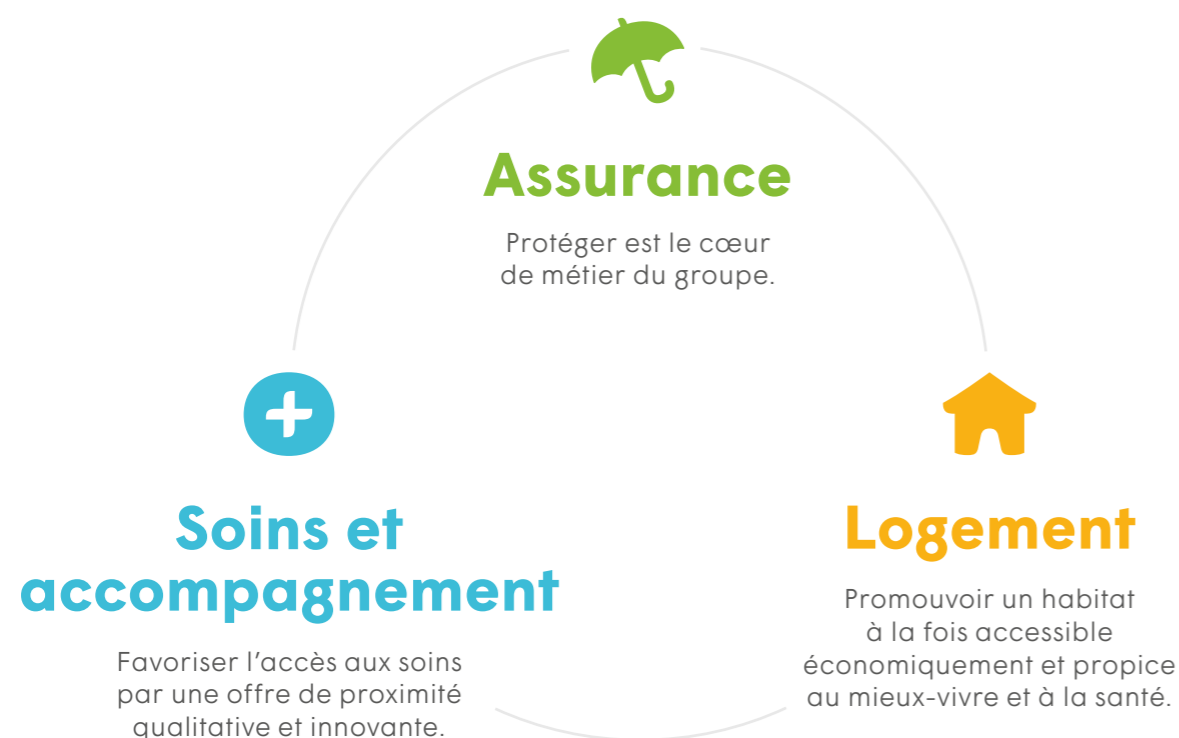
Acteur de santé globale

Premier acteur mutualiste de santé et de protection sociale, le Groupe VYV est issu de l'union de plusieurs acteurs mutualistes et de l'économie sociale et solidaire (Harmonie Mutuelle, MGEN, MMG, MNT, VYV³, Groupe Arcade-VYV).

Groupe de référence en santé et protection sociale, le Groupe VYV incarne un projet de performance solidaire porté par une vision stratégique et des valeurs mutualistes d'humanisme, de solidarité et d'universalité.

Le Groupe VYV porte et défend la conviction que la santé est un droit et il développe les synergies entre ses trois métiers : l'assurance, le soin et l'accompagnement, et le logement, pour que ce droit soit accessible à tous.

Parce que qu'il sait que la santé va bien au-delà de la seule absence de maladie, en induisant un bien-être global de l'individu, le Groupe VYV agit sur l'ensemble des déterminants de santé pour apporter des réponses aux individus et à la société dans son ensemble.



Ouvrir de nouveaux horizons

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

VYV 2025, dont l'ambition est : « d'être le groupe de référence de santé et de protection sociale incarnant un projet de performance solidaire pour demain », est un projet d'accélération qui s'articule autour de quatre axes, complémentaires les uns des autres. Ces axes sont développés par la mise en œuvre d'engagements et d'ambitions communs à l'ensemble de nos maisons, appuyés, pour quelques-uns, par les services et l'assistance. Certains engagements et ambitions ont pu capitaliser sur des travaux déjà lancés, leur permettant de délivrer des réalisations concrètes dès 2022. D'autres se mettent progressivement en marche pour aboutir d'ici 2025.

Axe 1. Développer notre empreinte mutualiste

La solidarité et la proximité sont au cœur de notre projet à travers la mise en œuvre d'actions concrètes qui contribuent à la préservation du capital santé, à l'attractivité des territoires, à l'environnement, mais aussi à la structuration d'un pôle du non-lucratif et à des actions solidaires significatives. C'est notre empreinte mutualiste.

Axe 2. Accélérer notre développement

Pour répondre aux besoins du plus grand nombre, notre groupe accélère son développement dans ses trois métiers. En assurance, il propose de nouvelles offres et renforce la sensibilisation à la multi-protection. Côté soins et accompagnement, il renforce sa gamme d'offres innovantes à l'appui de ses réseaux et compte s'imposer comme acteur majeur du domicile et du funéraire et leader innovant en santé visuelle et auditive. Dans le logement, dont il veut faire un véritable déterminant de santé, il poursuit ses investissements dans le logement social.

Axe 3. Améliorer notre performance

Pour se donner les moyens d'agir en faveur d'un meilleur accès à la santé de ses publics, pour assurer son développement futur et être en capacité d'investir, notre groupe compte intensifier sa performance dans ses trois métiers pour être à la fois performant socialement et économiquement.

Axe 4. Renforcer notre identité

Pour affirmer sa jeune identité, notre groupe place ses différents publics externes et ses collaborateurs au cœur de son projet à travers leur satisfaction ; le déploiement d'un socle e-santé pour simplifier les parcours adhérents et patients clés, l'exploitation du potentiel de la marque VYV, pour en faire un outil de rayonnement de la stratégie et des valeurs du groupe.



Chiffres clés 2022*



Plus de **46 000** collaborateurs**

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

Plus de **77 000** entreprises clientes en santé et prévoyance, **5 200** collectivités territoriales***; **17** ministères et établissements publics à caractère administratif

10,8 millions de personnes protégées

1 700 établissements de soins et d'accompagnement

Plus de **210 000** logements dont 88 % de logements locatifs sociaux

Chiffre d'affaires

Périmètre combiné du Groupe VYV
10,1 milliards d'euros

Dont périmètre assurantiel

7,6 milliards d'euros

ventilés comme suit :

Santé

5,8 milliards d'euros

dont 70 % réalisés en santé individuelle et 30 % en santé collective.

Prévoyance

1,6 milliard d'euros

dont 53 % réalisé en prévoyance individuelle et 47 % en prévoyance collective.

Épargne retraite
90 millions d'euros

Autre

0,1 milliard d'euros

Dont offre de soins et d'accompagnement

2,4 milliard d'euros

En ce qui concerne le logement, et en complément des **10,1 milliards d'euros** du chiffre d'affaires du Groupe VYV, le chiffre d'affaires combiné du Groupe Arcade-VYV s'élève quant à lui à **819 millions d'euros** en 2022.

* Sur le périmètre combiné du Groupe VYV

** dont plus de 3 000 collaborateurs au sein du Groupe Arcade-VYV.

*** La MNT comptabilise désormais les collectivités accompagnées dans le cadre d'une convention de participation et dans le cadre des partenariats MNT/CDG.

Description des principales activités du groupe

Le Groupe VYV agit pour permettre l'accès à la santé pour tous, à tous les âges de la vie et dans tous les territoires. Pour cela, il développe des solutions innovantes, issues de ses différents métiers et de l'expertise de ses maisons.

L'assurance

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

Soins et accompagnement

C'est au plus près des territoires, à travers la diversité des solutions du Groupe VYV que son ambition se concrétise. C'est pourquoi VYV³, la structure qui pilote l'offre de soins et d'accompagnement du groupe, développe une offre innovante et adaptée aux besoins de chacun.

Logement

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

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

NB : certaines activités exercées par le groupe mais ne contribuant pas de manière significative à ses résultats et à ceux de ses entités en 2022 ne sont pas présentées dans ce tableau. Certaines entités n'exerçant pas certains métiers de manière significative ne sont également pas recensées dans le tableau ci-dessous. L'activité de gestion du régime obligatoire de Sécurité sociale des fonctionnaires exercée par plusieurs entités du groupe s'ajoute aux activités décrites ci-dessous et contribue de manière évidente aux enjeux de développement durable autour de la santé.

MÉTIER	DESCRIPTION DU MÉTIER	ENTITÉS GROUPE OPÉRATRICES	ENTITÉS GROUPE DISTRIBUTRICES	CONTRIBUTION À LA VALEUR	ENJEUX DU MARCHÉ	POSITIONNEMENT
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, MMG, MUTEX Sphéria Vie	HM, MGEN, MNT, MMG, MUTEX Sphéria Vie	• CA 2022 (primes acquises) : 5,8 Mds€ • Plus de 10,8 millions de personnes protégées.	Dans un marché au contexte réglementaire de plus en plus encadrant et marqué par une baisse tendancielle des marges techniques, les organismes complémentaires (OC) sont confrontés à un double enjeu pour se démarquer les uns des autres : concilier excellence opérationnelle et excellence de la relation assurée. Le chiffre d'affaires est de 5,8 Mds€ dont 70 % réalisé en santé individuelle et 30 % en santé collective.	Groupe VYV : 1 ^{er} du classement de la santé 2021 de l'Argus de l'assurance avec 5,7 Mds€ de chiffre d'affaires brut de réassurance.
Prévoyance	La prévoyance couvre les personnes en cas de maladie ou d'accident ayant pour conséquence une impossibilité de travailler, un handicap, une perte d'autonomie ou un décès. Elle peut compenser les pertes de revenus, verser un capital ou une rente et prendre en charge les coûts occasionnés, l'aménagement du logement par exemple. Pour les actifs, elle couvre en général les conséquences d'un arrêt de travail, d'une invalidité ou d'un décès. Elle peut également proposer des garanties pour faire face aux risques d'accidents de la vie, de dépendance ou pour financer les obsèques.	HM, MGEN, MUTEX, MNT, SMACL Assurances, MMG	HM, MGEN, MNT, MMG, SMACL Assurances, Chorum conseil	CA 2022 (primes acquises) : 1,6 Mds€	Les organismes d'assurance (mutuelles, sociétés d'assurance et institutions de prévoyance) ont collecté 34,1 Md€ de cotisations en 2021 au titre de la prévoyance, réparties comme suit : • 13,5 Md€ (40 % du marché) en prévoyance collective ; • 10,8 Md€ (32 %) en prévoyance individuelle ; • 9,8 Md€ (29 %) en assurance emprunteur (hors succursales étrangères). Hors assurance emprunteur, le marché de la prévoyance a connu une croissance de 6 % entre 2020 et 2021, dominé par les sociétés d'assurance qui collectent 65 % des cotisations. Les mutuelles en collectent 9 % (10 % en individuel et 7 % en collectif). <i>Sources : PAIR Conseil, FFA, FNMF, CTIP</i>	Groupe VYV : 5 ^e du classement 2022 de l'Argus de l'assurance avec 1,4 Md€ de cotisations en affaires directes. • 1 ^{er} du classement « Acteur dépendance » de l'Argus de l'assurance avec 1,8 millions de personnes couvertes.
Épargne retraite	L'épargne-retraite permet à chacun de préparer le financement de ses projets futurs (financement immobilier, études des enfants, retraite, transmission...) au travers des produits d'épargne, d'assurance, de retraite ou d'épargne salariale. Le choix du ou des supports se fait en fonction de la nature et de l'horizon du projet, mais aussi de sa souscription à titre individuel ou au travers d'un contrat groupe proposé par l'employeur.	MUTEX, Egamo	HM, MGEN	• CA 2021 : 90 M€ • 68 Mds€ de réserves de retraites Agirc-Arrco	Assurance-vie sur les données 2021 : 1874,3 Mds€ d'encours dont 73 % en fonds Euros, avec une collecte nette de 22,4 Mds€ (versus 19,5 en 2020). Cotisations Epargne retraite individuelle en 2021 (Madelin, PERP, PERIN...) : 11 076 M€ (<i>source : DREES</i>) Cotisations Epargne retraite collective en 2021 (PERCO, PERcol, PERO, art.82 - 83, PERE) : 8834 M€ (<i>source : DREES</i>) Encours des fonds d'épargne salariale à fin 2022 : 162 Mds€ (+2 %) (fin 2022) Données PER : -nombre d'assurés en cours en 2021 : 2,776 millions -encours à fin 2021 : 32,0 Mds€ <i>(Source : France Assureurs)</i>	Le Groupe VYV a souhaité se positionner sur ce marché pour être en phase avec trois engagements de la promesse mutualiste : • accompagner les adhérents et clients tout au long de la vie ; • accompagner les employeurs grâce à une offre de protection sociale complète ; • contribuer à la rénovation du système de protection sociale. Il développe ainsi avec ses filiales et partenaires stratégiques une gamme complète de produits d'épargne retraite (assurance-vie, PER individuel, retraite en points, PER entreprise obligatoire, IFC et PEE / PERCOL).
Assurance IARD	Le sigle « IARD » signifie Incendie, Accidents et Risques Divers. L'assurance IARD est une garantie spécifique qui protège les assurés 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, événement climatique...) mais aussi de garantir la responsabilité civile des assurés contre les conséquences pécuniaires qu'ils encourrent s'ils sont à l'origine d'un dommage.	SMACL Assurances	SMACL Assurances, MNT	CA : 31 M€	En 2021, les cotisations des assurances de biens et de responsabilité s'établissent à 63,2 M€ en progression de 4,9 % par rapport à 2020. Cotisations SA SMACL Assurances 2022 : 375,8 M€ (dont 59 M€ sur le marché des entreprises) hors risques statutaires Cotisations SAM SMACL Assurances 2021 : 32,1 M€ Source : Rapport annuel 2021 de France Assureurs <i>Source : Rapport annuel 2021 de France Assureurs</i>	SMACL Assurances : leader en matière d'assurance pour les territoires.
Soins et accompagnement						
Soins	Objectifs du pôle : Offrir des soins accessibles et adaptés à chacun, notamment à l'adhérent, qui allient qualité, sécurité et efficacité. Le pôle soins, ce sont : 16 cliniques (médecine, chirurgie, obstétrique) ; 33 établissements de soins de suite et de réadaptation ; 10 établissements de santé mentale ; 15 centres de santé ; 160 centres de santé dentaire.	VYV ³ (21 unions territoriales, mutuelles dédiées, associations et SA à capitaux mutualistes, dont le groupe HGO et le SSR) et les établissements Livre III MGEN (MGEN Centres de santé et MGEN Action sanitaire et sociale).		CA 2022 : 1,1 Mds€	L'ambition de VYV ³ est de développer au plus près des territoires une offre de soins innovante, socialement performante, de qualité, et adaptée aux besoins des adhérents et plus largement de tous les publics. VYV ³ s'attache ainsi à offrir des parcours personnalisés et une solution pour tous, tout particulièrement pour les adhérents mutualistes : de la prévention du capital santé à la délivrance des soins, jusqu'à la mise en œuvre de services directement liés à une prestation ou à un état de santé, tout en alliant ADN mutualiste et performance économique. Quelques-uns de ses principaux enjeux : • participer à la lutte contre la désertification médicale et, plus largement, contre les inégalités d'accès aux soins ; • accompagner le vieillissement de la population en proposant de nouvelles solutions de prise en charge performantes économiquement et socialement ; • promouvoir la démocratie 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.	1 ^{er} opérateur non lucratif d'offre de soins et de services et le principal acteur mutualiste, rassemblant aujourd'hui 1.700 établissements de soins et d'accompagnement, 33 000 collaborateurs œuvrant dans 15 métiers répartis dans 3 pôles d'activités produits et services, soins et accompagnement.

MÉTIER	DESCRIPTION DU MÉTIER	ENTITÉS GROUPE OPÉRATRICES	ENTITÉS GROUPE DISTRIBUTRICES	CONTRIBUTION À LA VALEUR	ENJEUX DU MARCHÉ	POSITIONNEMENT
Accompagnement	<p>Objectifs du pôle : développer et assembler des solutions efficaces tout au long du parcours de soins et au plus proche des territoires, au cœur de l'économie sociale et solidaire, pour accompagner les personnes et garantir l'égalité des chances par l'inclusion.</p> <p>Le pôle accompagnement, ce sont : 144 établissements et services enfance famille ; 143 établissements et services pour personnes en situation de handicap et dépendance ; 229 établissements et services pour personnes âgées (Ehpad) ; 111 établissements de soins et de services d'aide à domicile.</p>	VYV ³ (21 unions territoriales, mutuelles dédiées, associations et SA à capitaux mutualistes) et les établissements de Livre III MGEN (MGEN Centres de Santé et MGEN Action sanitaire et sociale)		CA 2022 : 852,08 M€		
Produits et services	<p>Objectifs du pôle : Offrir des produits et des services de qualité, liés à un état de santé, adaptés aux besoins et aux ressources de chacun, tout en agissant sur la prévention et la performance économique.</p> <p>Le pôle produits et services, ce sont : 321 magasins d'optique ; 200 centres d'audioprothèse ; 41 agences de transport sanitaire ; 71 agences de distribution de matériel médical ; 15 pharmacies ; 150 agences funéraires et funéraires.</p>	VYV ³ (21 unions territoriales, mutuelles dédiées, associations et SA à capitaux mutualistes, dont Harmonie Médical Service, Harmonie Ambulance et la Maison des Obsèques) et les établissements de Livre III MGEN (MGEN centres de santé et MGEN Action sanitaire et sociale).		CA 2022 : 520 M€	<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 en santé (patients, aidants...) ; attirer et fidéliser les professionnels de santé au sein des structures de soins et d'accompagnement ; les accompagner dans la transformation des métiers et des modalités de prise en charge des personnes ; adapter les modèles économiques des activités concernées par la réforme du système de santé (restructuration et désinstitutionnalisation de l'offre...); maintenir et maîtriser le lien avec nos clients, patients, adhérents, en devenant leur « tiers de confiance » en matière de données. 	
Logement						
Logement locatif	<p>Offre de logements sociaux à destination des ménages les plus modestes, avec 385 740 personnes logées.</p> <ul style="list-style-type: none"> Patrimoine global de plus de 185 517 logements sociaux répartis dans 83 départements et 9 métropoles dans 13 régions. 11 124 places soit l'équivalent de 8 721 logements à destination des personnes âgées autonomes ou dépendantes. Près de 27% du parc adapté aux personnes à mobilité réduite. 	<ul style="list-style-type: none"> 15 entreprises sociales pour l'habitat. 14 coopératives HLM. ALFI, une association en gestion sociale, accompagnement social et ingénierie sociale. 		<p>Logement locatif :</p> <ul style="list-style-type: none"> 16 472 attributions de logements en 2022; 2 650 logements sociaux neufs mis en service chaque année ; Développement de l'habitat spécifique avec une offre de plus de 31 400 places et des services adaptés. 1 747 € investis en 2022 par logement soit 324 127 milliers d'euros sur l'année pour entretien, maintenance et réhabilitation. 		<ul style="list-style-type: none"> 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. Le Groupe Arcade-VYV regroupe 3 064 collaborateurs dont 59% de femmes en 2021
Accession à la propriété	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 15 entreprises sociales pour l'habitat. 14 coopératives HLM. 2 sociétés immobilières et une SACICAP 		<p>Accession à la propriété sociale :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 210 vendus au titre de l'accession sociale en 2022 en direct et indirect via des SCI (dont 545 ventes HLM et 665 en accession sociale directe). <p>Accession à la propriété privée :</p> <ul style="list-style-type: none"> 113 logements livrés en 2022. 	<p>16 100 logements ont été vendus en 2021 par les organismes HLM en accession sociale à la propriété.</p> <p>(Source : Chiffres-clés du logement social, Union Sociale pour l'Habitat, Edition nationale 2022)</p>	<p>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>
Services et assistance						
Assistance	L'assistance comprend des prestations en espèces ou en nature visant à venir en aide à l'assuré lorsque celui-ci est confronté à un événement fortuit de santé ou aléa de la vie. On peut distinguer des grandes catégories de services d'assistance ; l'assistance santé, l'assistance internationale ; les services à domicile ; les services d'information et d'aide au quotidien, une assistance spécifique pour accompagner les situations de fragilités (handicap, aide, maladies graves, solutions de téléassistance...	RMA, VYV IB et VYV IA (National et international)	HM, MGEN, MNT, MMG, Mgéfi, SMACL Assurances, MUTEX, Groupe Arcade-VYV	CA 2020 (RMA) : 39 M€, dont : • cotisations brutes : 39 327 K€ • services facturés : 2 587 K€ Nombre de dossiers traités (RMA) : 210 470	<p>Le secteur de l'assistance représentait 10 000 emplois en France au sein de 44 entreprises. L'activité auto représente 62% du chiffre d'affaires France de la profession, la santé/services ainsi que l'activité voyage représentent moins de 10% chacune du CA.</p> <p>Source : Syndicat National des Sociétés d'Assistance (SNSA)</p>	
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 maîtriser leurs dépenses de santé, tout en bénéficiant de la qualité des prestations et produits délivrés.	<ul style="list-style-type: none"> Kalixia Optique, Kalixia Audio, Kalixia Dentaire Kalixia Ostéo Kalixia hospitalier 	HM, MGEN, MNT	<ul style="list-style-type: none"> Plus de 7 114 centres optiques partenaires, soit 53,7 % des centres optiques (taux de recours de 68,85 % (maximum constaté sur l'année sur les OCAM partenaires)) partenaires du réseau Kalixia optique. Plus de 5 618 centres d'audioprothèses partenaires, soit 86,6 % des centres audioprothèses (taux de recours de 85,4 % (maximum constaté sur l'année sur les OCAM partenaires)) partenaires du réseau Kalixia Audio Près de 6 510 chirurgiens-dentistes et ortho dentistes partenaires du réseau Kalixia Dentaire. Près de 510 ostéopathes partenaires du réseau Kalixia Ostéo. 	<p>Le Groupe VYV a parachevé ses travaux de convergence des solutions techniques de tiers payant adossés aux réseaux. Après la mise en place d'une nouvelle solution de tiers payant dédiée aux professionnels de santé, Oxantis, pour Kalixia Optique puis pour Kalixia audio, les travaux se sont poursuivis en 2022 avec respectivement plus de 7 114 centres optiques partenaires et plus de 6 510 chirurgiens-dentistes partenaires.</p> <p>Au 1^{er} janvier 2023, a été créée Oxantis SA, la nouvelle structure du Groupe VYV dédiée à la gestion du tiers payant complexe. Avant la fin du 1^{er} semestre 2023, un nouveau réseau sera proposé aux mutuelles du Groupe VYV : Kalixia hospitalier.</p>	<p>Kalixia est le premier réseau de soins en nombre de bénéficiaires (15 millions).</p>
Prévention et accompagnement	Des services développés pour répondre à un double objectif : • accompagner les bénéficiaires (adhérents, patients, résidents) dans la préservation de leur capital santé ; • 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 Groupe VYV, Vivoptim Solutions, RMA	UMG VYV, HM, MNT, MGEN Solutions, MGEN, VYV ³ , MUTEX	Plus de 400 dispositifs prévention (sur l'ensemble des maisons et filiales opératrices) distribués à 7 millions d'adhérents.	<p>Les services de prévention et d'accompagnement répondent à une demande croissante des organisations et des individus. Pour le groupe, elles constituent une réponse à sa promesse mutualiste d'accompagnement dans une perspective de performance solidaire.</p>	Leader en prévention santé.
Bien-être	Différents services contribuant au bien-être 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 Groupe VYV, MGEN	UMG Groupe VYV, MGEN	Programmes de soutien au pouvoir d'achat déployés à 7,3 millions de bénéficiaires.	Différents acteurs, dont le Groupe VYV, recherchent aujourd'hui à apporter à leurs publics des solutions dans une approche globale de l'accompagnement des individus au-delà des soins et de la santé.	NA

Synthèse 2022 du modèle d'affaires groupe

Des atouts et des ressources clés, mobilisés par un groupe non-lucratif construit sur une promesse mutualiste et une ambition forte portée par son projet stratégique VYV 2025 : devenir le groupe de référence de santé et de protection sociale incarnant un projet de performance solidaire pour demain.

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

AMBITION VYV 2025

Logement :
déployer des logements santé labellisés

Assurance :
conforter notre leadership sur la fonction publique, accroître de développement en assurance collective et accélérer la multi-protection

Soins et accompagnement :
devenir un acteur de référence du domicile, un acteur majeur du funéraire et un leader innovant en santé visuelle et auditive



CAPITAUX

Capital humain

- Plus de 44 000 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
- 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
- 1 700 établissements de soins et de services
- Des réseaux de soins (prestations optiques, dentaires, audio...)
- Des services innovants (e-santé, santé et qualité de vie au travail)
- Plus de 205 000 logements

Capital social et partenarial

- 10,8 millions de personnes protégées, plus de 77 000 entreprises clientes, 5 200 collectivités territoriales et 17 ministères et établissements publics à caractère administratif
- Une culture mutualiste au service de ses adhérents et de l'intérêt général au plus près des territoires
- Des coopérations riches grâce à des partenaires multiples et variés

Capital financier

- 5 Md€ de fonds propres (Solvabilité 2)
- 185 % (Solvabilité 2 à fin 2022)

IMPACTS

Impact financier

- Résultat net consolidé 2022 : 113 M€
- CA périmètre combiné du Groupe VYV : 10,1 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
- Une association "VYV Solidaires" pour favoriser l'engagement collectif des élus et des collaborateurs autour de causes solidaires produisant un impact positif sur la société.

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 : 210 000 logements dont plus de 185 000 logements locatifs sociaux hébergeant près de 386 000 personnes
- 16 472 attributions de logements en 2021
- Plus de 31 400 places en habitat spécifique (résidences étudiantes, Ehpad...)
- 3 498 nouveaux logements construits



Présentation de la politique développement durable du Groupe VYV

Le cadre de la politique de développement durable du Groupe VYV

Le Groupe VYV est le premier acteur de santé et de la protection sociale en France. Acteur mutualiste, il est depuis sa création engagé pour une action impactante et respectueuse du développement durable. À ce titre, son action s'exerce dans le cadre d'un projet stratégique « VYV 2025 » et est incarnée par une promesse « Devenir exemplaires en matière d'empreinte environnementale ». Trois axes ont été privilégiés pour atteindre cet objectif :

- mettre en œuvre une stratégie bas carbone,
- agir prioritairement sur nos politiques d'achat et d'investissement responsables,
- sensibiliser et mettre en action toutes les strates du groupe.

C'est pourquoi, cette démarche est conduite collectivement et est coordonnée transversalement dans le Groupe VYV, s'appuyant notamment sur une trajectoire commune de réalisation du bilan carbone de toutes ses entités et la formation de ses 55 000 collaborateurs et élus en 2023.

Gouvernance développement durable groupe

La direction du Développement durable est rattachée à la direction de l'Empreinte mutualiste. Par ce rattachement, en lien privilégié avec les directions de la Communication et de la Gouvernance mutualiste, le Groupe VYV affirme la place centrale du développement durable dans sa stratégie.

Pour asseoir son action de coordination et de pilotage des projets phares qu'elle a en responsabilité, la direction Développement durable groupe est en lien constant avec les interlocuteurs DD/RSE des entités du Groupe VYV qu'elle sert, et s'appuie sur un socle d'experts et d'élus engagés.

La coordination des actions s'appuie notamment sur trois communautés : la première est le Lab Inter-entités Développement Durable (LiDD) qui regroupe l'ensemble des responsables et/ou référents RSE/DD des entités du périmètre UMG Groupe VYV, VYV³ et Groupe Arcade-VYV. Cette communauté permet d'assurer un lien entre les politiques RSE/DD des maisons et celle du groupe. Le LiDD se réunit en moyenne toutes les six semaines, principalement en distanciel.

La deuxième communauté, mise en place en janvier 2019, est la commission Développement durable qui est composée de militants (administrateurs, délégués à l'assemblée générale ou élus locaux) issus des entités du groupe. Cette commission a pour objectif de co-construire et d'enrichir la politique et les actions structurantes développement durable de la vision des élus. Fin 2021, la commission développement durable a évolué et est devenue commission « Empreinte mutualiste et impacts ». Elle regroupe dix-sept élus et s'est réunie six fois en 2022.

La dernière communauté, le ReDDY, pour Réseau Développement Durable VYV, regroupe des référents développement durable métiers au sein de l'UMG. En 2022, les efforts ont particulièrement été portés sur les métiers des investissements et des achats responsables. Le plan de formation ayant vocation à irriguer tous les salariés et élus en 2023, cette communauté constituera un précieux gage de succès dans l'installation du réflexe développement durable dans tous les métiers du Groupe VYV.

La définition de la politique développement durable groupe

LA MISE EN PLACE DU MODÈLE

La mise en place du modèle se veut progressive et pragmatique. La logique de l'ambition « Devenir exemplaire en matière d'empreinte environnementale » est de construire une démarche performante et pérenne depuis l'intérieur du Groupe VYV jusqu'à l'extérieur, pour in fine toucher son écosystème professionnel et les adhérents, clients, patients et résidents des entités engagées.

UNE TRAJECTOIRE STRUCTURANTE

L'atteinte des ambitions reposera notamment en 2023 sur deux démarches structurantes :

- au 1^{er} semestre 2023, l'ensemble des entités du Groupe VYV aura réalisé son bilan carbone. Cette étape permettra à chacun, et au groupe en consolidé, d'identifier les principaux axes d'appui de la politique de transition bas carbone souhaitée par le Groupe VYV. La construction de cette trajectoire s'appuiera sur la méthode ACT Pas à Pas de l'ADEME.
- Pour se préparer à ce premier défi, l'année 2022 a été l'occasion d'initier le bilan carbone de quatre entités pilote ; →

- entre le 2^e trimestre 2023 et la mi-2024, l'ensemble des collaborateurs et élus du groupe aura bénéficié d'un socle commun d'information et de formation sur le lien entre dérèglement climatique, dégradation de la biodiversité et notre mission commune qu'est la protection de la santé.

Pour se préparer à ce deuxième défi, toutes les strates de gouvernance salariée et élue du Groupe VYV ont pu bénéficier de dispositifs de sensibilisation tout au long de l'année 2022. Il s'agissait entre autres de ciné-débats, de webinaires, d'ateliers de type fresque ou encore de conférences.

Reporting extra-financier et périmètre de la DPEF 2022

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

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

Depuis 2021, plusieurs travaux ont été menés par la direction du Développement durable pour améliorer le reporting extra-financier du groupe au-delà de la mise à jour de la cartographie des risques (cf. page 19) qui a impliqué la publication de nouveaux indicateurs. Un travail de fond est mené avec les différentes directions métiers pour s'assurer de l'intégration des enjeux de développement dans les systèmes d'information (SI) métiers. Si à date, les SI groupe sont encore peu nombreux, on peut noter l'existence du projet « DATA RH » qui vise à collecter une série d'indicateurs en ajoutant une surcouche groupe aux SI RH entité. La DRH groupe et la DDD travaillent à retenir des définitions communes pour chaque indicateur publié dans la DPEF. À terme, les outils de collecte développés par la DDD pour la collecte de données RH seront abandonnés au profit de ce futur outil. L'ensemble des indicateurs RH publiés dans la DPEF 2021 ont vu leur définition revue par rapport à 2020 et les chiffres 2020 revus. En 2022, ces évolutions ont été bien plus marginales mais ont toutefois impacté quelques indicateurs publiés, notamment le taux de départ des collaborateurs en CDI. Dans ce cadre, ou lorsque des problèmes méthodologiques ont été identifiés a posteriori, certaines données publiées précédemment ont été recalculées. Des commentaires ont été insérés afin d'aider le lecteur à mieux comprendre les raisons de ces modifications.

De manière globale, les outils de collecte des informations quantitatives développés par la DDD intègrent des systèmes d'alertes automatisés, basés sur des contrôles de cohérence et de variation. Ceux-ci doivent permettre de réduire le risque d'erreur

En relai du plan national de sobriété énergétique, le Groupe VYV s'est collectivement engagé à respecter les températures préconisées par l'ADEME, favoriser les mobilités alternatives à l'autosolisme, enclencher un plan de formation sur les enjeux de santé liés à la sobriété et à mettre en place une concertation nourrie et innovante avec les collaborateurs et élus pour pouvoir adapter et faire vivre ces dispositifs dans le temps. ➤

ainsi qu'apporter des éléments d'explications sur l'évolution des indicateurs. Un système de consolidation permet également de réduire le risque d'erreurs.

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

À date, le Groupe VYV n'est pas obligé en propre de produire une déclaration de performance extra-financière (DPEF), contrairement à quatre de ses entités : Harmonie Mutuelle, Groupe MGEN, MNT et MUTEX. Afin de faire groupe et de fédérer toutes les entités et métiers autour du développement durable, une DPEF Groupe VYV est publiée de manière volontaire depuis 2018. Elle intègre progressivement des informations portant sur deux entités non obligées, VYV³ et RMA.

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

Le périmètre de reporting de la DPEF 2022

Le contenu de la DPEF 2022 intègre des informations qualitatives ainsi que des tableaux comportant des indicateurs clés de performance. Ils sont, sauf précision contraire, calculés sur les entités obligées ainsi que sur RMA. Les informations qualitatives portent sur les quatre entités obligées ainsi que sur des entités non-obligées : VYV³ et ses entités ainsi que RMA.

Cartographie des risques extra-financiers

Méthodologie de la cartographie des risques extra-financiers

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

Courant 2019, cette cartographie des risques avait été mise à jour pour prendre en compte l'intégration de SMACL Assurances dans la DPEF.

Durant l'année 2020 et dans le contexte de crise sanitaire, la direction du Développement durable avait souhaité prioriser son activité sur la mise en place d'outils pour fiabiliser son reporting extra-financier et surtout sur le déploiement de la politique de développement durable. De ce fait, entre la DPEF 2019 et 2020, la cartographie des risques n'avait pas été mise à jour.

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

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

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

Un exercice de cartographie des risques a été mené de la même façon au niveau groupe afin de vérifier la cohérence des risques majeurs identifiés au niveau groupe avec ceux identifiés au niveau des entités. C'est sur cette cartographie mise à jour qu'a été construite la DPEF 2021, qui a légèrement évolué en 2022 (voir ci-contre).

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

Résultat de la cartographie des risques

Les risques extra-financiers bruts du Groupe VYV identifiés en 2022 sont les suivants.

- **Risques sociaux :**
 - > attractivité et rétention, gestion des compétences et émergence des talents ;
 - > qualité de vie au travail et santé/sécurité - promotion de la diversité et de l'égalité professionnelle ;
 - > diversité, lutte contre les discriminations et le harcèlement.
- **Risques sociétaux :**
 - > ancrage territorial et empreinte sociétale,
 - > satisfaction et durabilité de la relation client / adhérent / sociétaire ;
 - > adéquation des produits aux enjeux environnementaux et sociétaux, prévention et accompagnement ;
 - > transparence des offres et protection des clients / sociétaires / adhérents.
- **Risques liés aux droits de l'Homme :**
 - > protection et usage des données personnelles ;
 - > respect des droits des patients ;
 - > cybersécurité et continuité de service des systèmes d'informations.
- **Risques transverses :**
 - > probité, lutte contre la corruption et la fraude ;
 - > intégration des enjeux ESG dans les investissements ;
 - > intégration du développement durable dans la stratégie de l'entreprise (dont alignement de la gouvernance avec le nouveau statut d'entreprise à mission) ;
 - > alignement des investissements avec les ambitions stratégiques.
- **Risques environnementaux :**
 - > réduction de l'empreinte environnementale de l'activité ;
 - > adaptation des activités au changement climatique.

Évolution de la cartographie des risques

Dans le cadre de la revue annuelle de la cartographie des risques, un besoin d'harmonisation méthodologique a été décelé. Pour y répondre, les résultats de la cartographie des risques 2021 au niveau groupe et au niveau des entités ont été mis à jour. Un certain nombre de risques majeurs ont ainsi été ajoutés pour plusieurs entités. Ceux-ci ont toutefois été sélectionnés parmi les risques déjà identifiés comme majeurs par d'autres entités et cette modification donc qu'un effet marginal sur les informations publiées dans ce document. ➔

Table de concordance des entités obligées

RISQUES PRINCIPAUX EXTRA-FINANCIERS IDENTIFIÉS	ENTITÉS AYANT RETENU CE RISQUE COMME PRINCIPAL	EXEMPLES DE KPI	NUMÉRO DE CHAPITRE ET TITRE
PROBITÉ, CORRUPTION ET FRAUDE, BLANCHIMENT ET FINANCEMENT DU TERRORISME	Harmonie Mutuelle, MUTEX, MGEN, MNT	<ul style="list-style-type: none"> Part des collaborateurs formés ou sensibilisés à la prévention de la corruption au 31.12.N Part des collaborateurs formés ou sensibilisés sur les sujets de lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N 	2.2 Ethique des affaires
PROTECTION ET USAGE DES DONNÉES	Harmonie Mutuelle, MNT, MUTEX, MGEN	Nombre d'heures de formation et sensibilisation sur la protection des données personnelles suivies durant l'année	2.3.2 Protection des données personnelles
CYBERSÉCURITÉ ET CONTINUITÉ DE SERVICE DES SYSTÈMES D'INFORMATIONS	Harmonie Mutuelle, MNT, MUTEX, MGEN	Nombre d'heures de formation et sensibilisation sur la sécurité informatique suivies durant l'année	2.3.1 Sécurité informatique et continuité de service des systèmes d'informations
INTÉGRATION DES ENJEUX ESG DANS LES INVESTISSEMENTS	Harmonie Mutuelle, MNT, MUTEX, MGEN	Montant total des obligations vertes détenues	2.4 Investissements responsables
ADÉQUATION DES PRODUITS ET SERVICES AUX ENJEUX SOCIÉTAUX	MUTEX, Harmonie Mutuelle, MGEN, MNT	<ul style="list-style-type: none"> Ratio nombre de saisines en médiation au cours de l'année N sur le total des réclamations au cours de l'année (MUTEX) Nombre total d'interventions SST/RPS (Harmonie Mutuelle) Nombre total d'actions SST/RPS (MGEN, MNT) 	3.1.1 Adéquation des produits et services aux enjeux sociétaux
TRANSPARENCE DES OFFRES ET PROTECTION DES SOCIÉTAIRES	Harmonie Mutuelle, MGEN, MNT, MUTEX	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de saisines en médiation au cours de l'année N Taux de satisfaction pour l'année N 	3.2 Relations adhérents, clients, sociétaires
SATISFACTION ET DURABILITÉ DE LA RELATION CLIENT / ADHÉRENT / SOCIÉTAIRE	Harmonie Mutuelle, MNT, MGEN, MUTEX	Taux de satisfaction client pour l'année N	3.2 Relations adhérents, clients, sociétaires
RESPECT DES DROITS DES PATIENTS	MGEN	Part des établissements qui impliquent les usagers au-delà des instances réglementaires réalisées au cours de l'année N	3.3 Respect des droits des patients
ATTRACTIVITÉ ET RÉTENTION, GESTION DES COMPÉTENCES ET ÉMERGENCE DES TALENTS	Harmonie Mutuelle, MNT, MGEN, MUTEX	Part des salariés présents au 31/12/N et ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N	4.1 Attractivité, gestions des compétences et des talents
DIVERSITÉ, DISCRIMINATION ET HARCÈLEMENT	Harmonie Mutuelle, MGEN, MNT, MUTEX	Taux d'emploi au sens de la DOETH au cours de l'année N	4.2 Promotion de la diversité
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET SANTÉ ET SÉCURITÉ DES SALARIÉS	MNT, MGEN, MGEN, Harmonie Mutuelle	Part des collaborateurs bénéficiant du télétravail au 31.12.N	4.3 Qualité de vie au travail
ANCRAGE TERRITORIAL, EMPREINTE SOCIO-ÉCONOMIQUE LOCALE	Harmonie Mutuelle, MNT, MGEN	<ul style="list-style-type: none"> Taux de couverture des départements par des élus au 31.12.N Consommations d'électricité des sites suivis par la Direction des achats groupe Consommations de gaz des sites suivis par la Direction des achats groupe Total des consommations énergétiques (électricité + gaz) des sites suivis par la Direction des achats groupe Émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'électricité et de gaz des sites suivis par la Direction des achats groupe 	5.1 Ancrage territoriale et empreinte sociétale
EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	MGEN, Harmonie Mutuelle, MNT	Éléments qualitatifs / Éléments de réponses à la taxonomie	5.2 Réduction de l'empreinte environnementale
ADAPTATION DES ACTIVITÉS AU CHANGEMENT CLIMATIQUE	Harmonie Mutuelle, MGEN, MNT, MUTEX	Éléments qualitatifs	2.1.3 Intégration du développement durable dans la stratégie de l'entreprise
GOVERNANCE RESPONSABLE	Harmonie Mutuelle, MGEN, MNT, MUTEX	<ul style="list-style-type: none"> Taux de participation aux instances de gouvernance Part des actifs parmi les administrateurs Âge moyen du conseil d'administration Part des femmes parmi les administrateurs 	2.1 Gouvernance responsable



Agir avec une éthique mutualiste

Gouvernance responsable

Vitalité démocratique et représentativité des instances dirigeantes

DÉFINITION DU RISQUE

Le Groupe VYV et ses entités placent la démocratie au cœur de leurs modes de fonctionnement.

Le risque de faible représentativité des instances dirigeantes a donc été identifié comme significatif. Celui-ci peut prendre diverses formes : non-respect de la parité hommes / femmes, manque de diversité des profils des élus des entités, notamment en termes d'expertise sectorielle, représentation géographique, classe d'âge.

Une faible participation des adhérents aux élections constitue un risque significatif pour la performance et les résultats du groupe ainsi que pour la promesse mutualiste. Une trop faible participation des adhérents à la vie démocratique du groupe pourrait aller jusqu'à menacer son fonctionnement car celui-ci est basé sur un dialogue permanent avec ses parties prenantes internes et externes.

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

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

En lien avec les règles de parité et en conformité avec l'exigence de l'article L. 114-16-1 du Code de la mutualité⁽¹⁾, les statuts régissant la composition du conseil d'administration de l'UMG Groupe VYV engagent les membres affiliés à soumettre à l'assemblée générale des candidatures de délégués des deux sexes, visant à garantir au sein du conseil d'administration une part minimale de sièges pour les personnes de chaque sexe au moins égal à 40 %. Un dispositif de limite d'âge (les administrateurs âgés de plus de 68 ans ne peuvent représenter plus du tiers du nombre total d'administrateurs en fonction) contribue également à assurer une meilleure représentativité des populations couvertes. L'ensemble de ces actions est suivi par la direction Gouvernance mutualiste.

Le dernier renouvellement du conseil d'administration date de 2021, à l'occasion duquel 50 % des membres avaient été renouvelés. Fin 2022, l'âge moyen du conseil d'administration de l'UMG Groupe VYV était de 53 ans, les femmes représentant 48 % de ses membres. Les statuts de l'UMG prévoient depuis 2022 un renouvellement du conseil d'administration par moitié tous les trois ans et non plus par tiers tous les deux ans.

En 2021, le renouvellement des instances et de la direction de l'UMG Groupe VYV a amené une refonte des commissions. Celles-ci sont passées de six à neuf. Cette réorganisation a pour but de s'inscrire dans le nouveau projet stratégique du groupe et de créer plus de synergies entre les commissions. Cette nouvelle organisation a été validée par le conseil d'administration de l'UMG Groupe VYV du 7 octobre.

La direction Gouvernance mutualiste de l'UMG Groupe VYV, en coordination avec ses homologues des entités, veille à assurer la bonne information des élus, leur participation aux différentes instances et leur dialogue avec les militants. Pour assurer le niveau d'information nécessaire à l'exercice de leurs fonctions, les élus bénéficient d'un site sécurisé (Gouvizee) qui permet de partager les dossiers des instances (bureau, conseil d'administration, comité des risques, comptes-rendus des commissions...) ainsi que de l'Intranet « Groupe VYV info ».

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

Depuis septembre 2018, le Groupe VYV expérimente un réseau de plus de 165 ambassadeurs, répartis sur les treize régions administratives françaises et deux régions d'outre-mer.

Ces ambassadeurs assurent trois missions : ils informent et coordonnent les militants locaux des maisons du Groupe VYV, ils assurent une veille et alertent le groupe en cas d'opportunité ou de difficulté dans leurs territoires et organisent des événements locaux. Au sein de chaque comité régional, certains ambassadeurs disposent de rôles spécifiques. Certains sont « coordinateurs de région » et occupent à ce titre un rôle ascendant et

(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 % [...] »

descendant entre le groupe et les autres ambassadeurs de la région. D'autres sont « coordinateurs de mandats » et coordonnent notamment la constitution des délégations du Groupe VYV au sein des unions territoriales et régionales de leurs régions. Les ambassadeurs thématiques sont quant à eux associés aux travaux des commissions du groupe dont ils dépendent. Le cas échéant, les ambassadeurs peuvent être également nommés sur des projets ad-hoc.

Après deux années de crise sanitaire ayant impacté la vie du réseau d'ambassadeurs, le Groupe VYV décide en 2022 de consolider le réseau et revoit pour cela son organisation.

Dans ce cadre de cette réorganisation, la plupart des événements maintenus en 2022 consistait en des événements internes, même si on peut noter la participation d'ambassadeurs à l'organisation d'événements grand public comme le forum des aidants à Lyon ou dans le cadre de la mise en place d'un village prévention santé à l'occasion de la Coupe VYV dans les départements d'outre-mer.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Représentativité des instances

Part des actifs parmi les administrateurs

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	68,6 %	100 %	53,7 %	83,3 %	64,3 %
2021	64,7 %	100 %	62,5 %	88,9 %	78,6 %
2022	75,7 %	100 %	61,5 %	94,1 %	78,6 %

Âge moyen du conseil d'administration

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	57,0	54,1	58,4	59,4	58,4
2021	58,1	52,9	56,3	56,7	56,1
2022	56,7	53,9	57,0	55,7	58,0

Part des femmes parmi les administrateurs

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	45,7 %	42,6 %	41,5 %	38,9 %	50,0 %
2021	44,1 %	48,1 %	52,5 %	44,4 %	64,3 %
2022	43,2 %	49,1 %	53,8 %	47,1 %	50,0 %

En 2022, la part des actifs parmi les administrateurs a globalement augmenté, notamment avec une augmentation assez nette au sein d'Harmonie Mutuelle (+ 11 points). L'âge moyen des membres du conseil d'administration évolue de manière inégale, augmentant au sein de MNT, de MGEN et de RMA, mais en baisse au sein d'Harmonie Mutuelle et de MUTEX. La part des femmes au sein du conseil d'administration augmente au sein de MGEN (+ 1 point), MNT (+ 1,3 point) et MUTEX (+ 2,7 points), permettant à ces entités de se rapprocher, voire de dépasser, la barre des 50 % de femmes au conseil d'administration. Malgré une baisse notable en 2022, la proportion de femmes parmi les administrateurs de RMA atteint la parité. Seule Harmonie Mutuelle voit la part des femmes au sein du conseil d'administration baisser sur les deux dernières années. La part des femmes et l'âge moyen des membres du

conseil d'administration évoluent essentiellement lors du renouvellement de cette instance, ce qui peut expliquer des évolutions annuelles particulièrement importantes.

INDICATEUR VITALITÉ DÉMOCRATIQUE ET VIE DES INSTANCES

Taux de participation aux instances de gouvernance

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	90,9 %	95,9 %	90,1 %	86,7 %	78,6 %
2021	84,9 %	93,8 %	89,1 %	99,0 %	76,2 %
2022	86,8 %	90,8 %	93,6 %	95,7 %	75,9 %

En 2022, le taux de participation aux instances de gouvernance n'a pas évolué de manière notable, les entités, sauf RMA, ayant un taux de participation élevé et supérieur à 85 %. On peut noter toutefois des tendances différentes entre les entités, le taux de participation étant en retrait pour la deuxième année de suite au sein de MGEN et de RMA, mais est en progrès en 2022 pour la MNT.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

L'organisation d'Harmonie Mutuelle a été pensée pour renforcer la vitalité démocratique et la participation de tous les adhérents à la vie de la mutuelle, tout en valorisant l'ancrage territorial de la mutuelle. Ses 11 régions politiques et 50 territoires sont l'espace dans lequel les délégués d'Harmonie Mutuelle s'organisent pour faire vivre la proximité géographique et numérique entre la mutuelle et ses adhérents. Le président de chaque région est membre du conseil d'administration de la mutuelle, qui lui donne ainsi mandat pour le représenter.

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

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

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

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

Un renouvellement du tiers du conseil d'administration a eu lieu lors de l'assemblée générale du 28 juin 2022. 239 délégués sur 299 se sont exprimés lors de cette élection, dont la procédure était pilotée par une entreprise externe.

Concernant la représentation des entreprises et entités couvertes par un contrat collectif, l'assemblée générale a modifié les statuts de la mutuelle en juin 2018, permettant de réserver trente postes de délégués à l'assemblée générale pour les deux sections de vote professionnelles contre quatre auparavant. Par ailleurs, Harmonie Mutuelle renforce la présence et la participation des représentants du collectif au sein des instances par l'ouverture de sections de vote professionnelles et affinitaires au sein de l'assemblée générale (Harmonie Entreprise) et la création des Lab Harmonie Entreprises. Ces Lab réunissent des décideurs économiques et sociaux d'entreprises pour partager leur expertise et leur vision de la protection sociale.

Les élections des délégués sont des éléments clés dans le renforcement du processus démocratique : les dernières élections, menées en 2019, ont ainsi permis l'élection de près de 2 100 délégués, dont 1 000 nouveaux. Les prochaines élections générales des délégués à l'assemblée générale se tiendront en 2025.

Harmonie Mutuelle s'efforce de cultiver un lien le plus direct possible avec chaque adhérent, notamment grâce à la diffusion de journaux, aussi bien en format physique que numérique, par l'organisation régulière de réunions entre élus et adhérents dans chaque territoire, ou encore de moments d'échanges entre grand public, adhérents, élus et partenaires. En 2022, la mutuelle a ainsi assuré 36 agoras mutualistes, 108 assemblées de territoire et 18 assemblées de région.

MGEN

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

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

- avec ses missions variées (organisation de la vie militante au niveau local et de l'expression des adhérents, application des décisions politiques prises par les instances nationales et régionales, organisation de l'élection des délégués à l'assemblée générale...), le comité départemental représente le socle territorial

de la gouvernance MGEN. Dans le prolongement des décisions prises en assemblée générale extraordinaire de février 2021, des évolutions de la gouvernance locale ont été mises en œuvre début 2022. Des représentants des adhérents ont été élus lors des dernières élections qui se sont tenues au sein de chaque comité départemental entre janvier et mars 2022. Les représentants des adhérents sont renouvelés par moitié tous les trois ans ;

• des délégués, issus des comités départementaux, représentant les adhérents à l'assemblée générale, sont élus tous les trois ans. Afin d'améliorer la représentativité de tous les adhérents à l'assemblée générale, quelle que soit leur offre souscrite, il a été décidé de créer des sections de vote spécifiques, effectives depuis l'assemblée générale de juillet 2022. Les délégués sont renouvelés par moitié tous les trois ans, de manière concomitante avec le renouvellement des représentants des adhérents ;

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

• les délégués à l'assemblée générale élisent par tiers tous les deux ans les membres des conseils d'administration du Groupe MGEN. Lors de l'assemblée générale de juillet 2021, les membres des conseils d'administration renouvelés ont ainsi élu pour deux ans un nouveau président, dirigeant effectif, Matthias Savignac ainsi qu'un nouveau bureau national composé du président, de deux vice-présidentes et deux vice-présidents. Les membres du bureau national siègent au sein du comité exécutif (comex) aux côtés des membres du comité de direction (codir), désignés par le directeur général, lui-même désigné par le conseil d'administration. Le renouvellement des conseils d'administration ayant lieu les années impaires, il n'y a pas eu d'élection en 2022. Dans le cadre de l'application de la loi PACTE, le Groupe MGEN a choisi d'associer plus étroitement les collaborateurs aux décisions de l'entreprise : deux représentants des salariés siègent avec voix délibérative, à compter du 1^{er} janvier 2022, dans le conseil d'administration de MGEN Union, MGEN, MGEN Action sanitaire et sociale et MGEN Centre de Santé. Ils ont été élus pour quatre ans.

Le Groupe MGEN met en œuvre de nombreuses actions pour permettre la participation d'un maximum d'adhérents aux élections : analyse des attentes et comportements des adhérents par rapport au vote, encouragement des candidatures, présentation des candidats, large communication... Depuis 2018, le groupe propose un dispositif de vote électronique. Afin d'encourager son utilisation, il a été de nouveau proposé en 2020 et 2022 à chaque adhérent ayant voté de manière électronique, de choisir une cause parmi celles proposées par les élus des comités départementaux (causes proposées : « Accompagner les personnes malades et leurs familles » portée par les associations Amazones & Vaincre les maladies lysosomales ; « Réaliser les rêves des enfants malades » portée par l'association Petits Princes ; « Sensibiliser aux violences au sein du couple et de la famille et accompagner les victimes » portée par l'association En avant toutes ; « Lutter contre le harcèlement scolaire » portée par l'association Hugo ; et « Éduquer à la transition écologique » →

portée par l'association Fondation Terre Solidaire). Le Groupe MGEN a reversé 1€ à chacune de ces causes selon le choix effectué par les votants. En 2022, le Groupe MGEN a pu ainsi reverser environ 83 000€ euros.

En 2022, un taux de participation de 23,5 % a été enregistré lors des élections au niveau départemental (comités départementaux et délégués à l'assemblée générale). Par ailleurs, différentes publications (papier et numérique), dont le magazine « Valeurs Mutualistes », des bulletins départementaux et régionaux sont envoyés tout au long de l'année à chaque adhérent afin de les tenir informés de la vie mutualiste et des activités de l'entreprise.

Au-delà des instances où siègent des élus, le Groupe MGEN organise sur tout le territoire des « Rencontres mutuelles », en vue d'échanger avec les adhérents. Ces rencontres annuelles ont pour objectif de placer l'adhérent au cœur d'une action locale afin d'échanger et d'apporter un éclairage sur des sujets de santé ou de société.

Différents événements sont organisés tout au long de l'année pour favoriser les échanges et répondre à différents besoins : présentation d'actualités groupe, feuille de route, préparation de l'assemblée générale, remontée d'observations et réactions du terrain, lieu d'échange pour coconstruire des réponses à des attentes spécifiques... Ces événements s'organisent au niveau départemental (commission permanente, comités départementaux), au niveau régional (réunions inter-régionales, comités régionaux, comités régionaux exécutifs) ou au niveau national (réunions des présidents et directeurs de section). En 2022, une conférence des territoires a été mise en place pour la première fois et permis de réunir environ 500 élus et militants de la mutuelle pour appréhender les impacts de transformation de la mutuelle suite à la réforme de la protection sociale complémentaire.

Pour assurer la diversité au sein des instances dirigeantes, le Groupe MGEN avait intégré, dès 2017, des objectifs liés à une représentation équilibrée entre les hommes et les femmes au sein de ses conseils d'administration. Ceux-ci ont été atteints avec un taux de 49,1 % de femmes au sein du conseil d'administration en 2022, assurant ainsi la conformité du groupe avec la législation qui prévoit au moins 40 % de femmes au sein du conseil d'administration. Un dispositif statutaire prévoit également une limite d'âge pour les membres du conseil d'administration (65 ans) et des comités départementaux (70 ans). De manière plus globale, le critère de représentativité des différentes catégories d'adhérents au sein des comités départementaux, en termes d'âge, d'origine professionnelle, de sexe hommes/femmes est pris en compte dans le cadre des process électoraux et de la recherche de candidats.

En 2022, les assemblées générales se sont tenues à Paris et ont enregistré une forte participation. Environ 99 % des délégués et 92 % des membres du conseil d'administration ont pris part aux votes de décisions majeures pour la mutuelle et dans le cadre du renouvellement de sa gouvernance.

MNT

La MNT souhaite rendre tous ses adhérents acteurs de son projet mutualiste grâce à la vitalité démocratique de ses instances⁽¹⁾, du local jusqu'au national.

Tous les 770 00 adhérents de la mutuelle sont invités à élire, tous les trois ans et par moitié, 1 500 délégués répartis dans 84 sections départementales. Pour ce vote, les adhérents disposent d'une liste de candidatures composée d'un propos introductif, d'informations sur les candidats (profession de foi, profil professionnel et militant, formations suivies, date de naissance des candidats...) ainsi qu'une carte de répartition des candidats selon les secteurs.

Les délégués des adhérents ont pour fonction de faire connaître la mutuelle sur leur territoire et de promouvoir la santé, le bien-être et le bien-vivre des agents des services publics locaux. Ce sont également eux qui militent sur le terrain pour accompagner les adhérents en difficulté et pour les conseiller.

Les délégués des adhérents élisent à leur tour les 300 représentants à l'assemblée générale. Ceux-ci vont à leur tour élire les membres du conseil d'administration. Autre fonction des délégués, élire sur proposition du président de la MNT des présidents délégués.

Le rôle de ces derniers est de préparer l'assemblée générale de la mutuelle. Ils disposent également d'un rôle décisionnaire puisque le président de la MNT leur donne délégation de pouvoir et de représentation locale.

Au niveau national, le conseil d'administration est l'instance dirigeante et est dirigé par un président, élu parmi ses membres. Suite aux dernières élections, celui-ci est composé de 21 femmes et 19 hommes. Le taux de participation des représentants à l'assemblée générale a atteint 94,2 %, lors des dernières élections en 2021.

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

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

Pour faire le lien entre les élus des sections et les membres du conseil d'administration, le président de la MNT nomme parmi les membres du conseil d'administration, 26 référents territoriaux. Certains d'entre eux jouent aussi le rôle d'ambassadeur de la MNT auprès du Groupe VYV. Ils vont notamment être les relais du groupe pour impulser une vie militante de la marque VYV au niveau local et assurer une remontée du terrain.

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

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

Chaque année, au second semestre, des rencontres MNT&Vous sont organisées. Elles permettent aux adhérents de pouvoir échanger et débattre sur les décisions prises lors de l'assemblée générale de la mutuelle. Ils peuvent également profiter des animations de prévention proposées. Les adhérents peuvent discuter avec les délégués des adhérents qui répondent aux interrogations ou aux demandes de précision et échanger avec eux sur des questions qui les préoccupent ou encore bénéficier de conseils pour leur santé.

En 2022, il y a eu 40 rencontres pour 84 sections. Toutefois, en 2023, et dans un contexte de reprise progressive post pandémie de Covid, le nombre de rencontres devrait sensiblement augmenter.

Entités non obligées

VYV³

VYV³, union faitière des services de soins et d'accompagnement mutualistes, porte la stratégie de développement de l'offre de soins et d'accompagnement du Groupe VYV. Créée, comme le Groupe VYV, le 13 septembre 2017, elle est le fruit du rapprochement entre les activités santé des groupes Harmonie et MGEN. Depuis juillet 2021, VYV³ et le Groupe VYV bénéficient d'une gouvernance unifiée autour du même binôme : Stéphane Junique (président) et Delphine Maisonneuve (directrice générale) qui assure le pilotage stratégique global du Groupe VYV et assoit la place centrale qu'y occupe VYV³.

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

- une assemblée générale composée de 148 délégués des entités membres ;
- un conseil d'administration composé de 48 membres, dont les présidents des entités membres de VYV³ et les représentants des salariés au conseil d'administration. Le conseil d'administration est régulièrement réuni en séminaire avec les dirigeants opérationnels comme le 13 avril 2022 pour repartager le plan stratégique VYV 2025 et l'avancement de VYV 2025 pour VYV³, s'aligner sur les ambitions nationales et la capacité à faire collectivement et préparer les validations nécessaires pour chaque entité dans leurs instances respectives ;
- un bureau composé de 17 membres dont les présidents des entités membres ;
- des comités et commissions spécialisés. Les comités (comité d'audit, comité des finances, comité des statuts) sont dédiés au respect du cadre réglementaire et au respect des bonnes pratiques de gouvernance. Les commissions mixtes (commission produits et services, commission soins, commission accompagnement) permettent quant à elles l'animation politique de l'union VYV³ et favorisent l'appropriation des sujets de l'union par l'ensemble des mutuelles. En 2022 ont également été créés

une commission raison d'être ainsi qu'un comité de coordination stratégique ;

- le parlement de l'offre de soins et d'accompagnement, réunissant au moins une fois par an les délégués à l'assemblée générale et les membres du comité de direction de VYV³ pour travailler à la formalisation de propositions d'orientations stratégiques sur la base notamment des propositions des commissions métiers, présidées par des élus.

Afin d'encourager la meilleure représentativité de ses élus, chaque délégation issue d'une région VYV³ recherche une représentation équilibrée de sorte que la composition du conseil d'administration garantisse un minimum de 40 % de représentants de chaque sexe. Fin 2022, les femmes représentaient bien 40 % des membres du conseil d'administration de VYV³.

Dans l'optique de développer l'association des parties prenantes à la gouvernance de l'entreprise et d'assurer une nouvelle forme de représentation des collaborateurs en conformité avec la loi PACTE, le conseil d'administration de VYV³ a acté l'introduction au 1^{er} janvier 2022 de deux représentants de salariés (1 femme et 1 homme) au conseil d'administration. Ces représentants des salariés au conseil d'administration sont directement élus pour six ans lors d'un scrutin de liste à la représentation proportionnelle au plus fort reste et sans panachage par les salariés et disposent de voix délibératives.

Les premières élections des deux représentants des salariés au conseil d'administration ont eu lieu du 30 mars au 4 avril 2022 avec un taux de participation de 46,8 %.

Chaque entité membre de VYV³ organise sa gouvernance en fonction de son statut juridique. Les entités mutualistes veillent à appliquer les règles du Code de la mutualité intégrées dans leurs statuts et règlements intérieurs. Elles contrôlent et veillent ainsi, lors de chaque renouvellement de leur conseil d'administration, à assurer une bonne représentativité des élus (en fonction des mutuelles et territoires d'origine), à fixer une limite d'âge et à assurer l'équilibre hommes/femmes au sein des conseils d'administration. Particulièrement sensibles aux sujets de la parité, certaines entités membres de VYV³ s'inscrivent au-delà des obligations réglementaires. Ainsi, la Mutualité Française Normandie impose la parité au sein de son assemblée générale, de son conseil d'administration et de son bureau. Pour sa part, la Mutualité Française Vienne a adopté une position volontariste en modifiant ses statuts de manière progressive avant l'entrée en vigueur des obligations pour permettre aux mutuelles d'identifier et recruter des délégués des deux sexes. VYV³ Île-de-France, comme d'autres entités, sensibilise régulièrement les administrateurs et délégués à l'importance et à l'intérêt du respect de la parité au sein des instances.

Certaines des entités de VYV³ ont également procédé à l'élection de représentants des salariés au conseil d'administration (VYV³ Sud Est, VYV³ Pays de la Loire, VYV³ Bourgogne, Mutualité Française Limousine, Pavillon de la Mutualité, UTML, VYV³ Ile de France, VYV³ Terre d'Oc, VYV³ Centre-Val de Loire, HGO) dont certains avec voix délibératives. Comme pour les instances de l'union, depuis la crise sanitaire, plusieurs entités VYV³, comme VYV³ Bretagne et VYV³ Pays de la Loire, ont mis en place différentes mesures facilitant l'accès aux instances (tenue d'instance à distance, vote électronique à bulletin secret).

Afin de pouvoir tirer le plus grand bénéfice de sa diversité et de la complémentarité entre élus et salariés, l'union VYV³ et toutes ses entités membres ont mis en place des moments démocratiques d'échanges et de co-construction récurrents. Des parlements de l'offre de soins et d'accompagnement permettent d'organiser concertations et débats en associant les représentants locaux de VYV³ aux grands chantiers de l'union VYV³.

Initiés en octobre 2020, les travaux de formalisation de la raison d'être de VYV³ ont abouti en 2021 après un processus démocratique large et inclusif ayant rassemblé 1 350 élus et salariés. Le parlement, tenu le 21 octobre 2022, a réuni 120 élus et dirigeants et a permis de travailler à la déclinaison et à la mise en action de cette raison d'être. À cette occasion, a été annoncée la création de la commission nationale raison d'être de VYV³ et, dans chacune des entités, de commissions locales. Ces commissions d'un nouveau genre serviront à suivre l'avancée des engagements et des actions sur les trois axes du « prendre soin » (des collaborateurs, des usagers, de l'environnement), à mettre en débat et enrichir nos engagements, le chemin pris pour les mettre en œuvre, et à alimenter les conseils d'administration. La commission nationale raison d'être sera la première à intégrer des personnalités extérieures aux côtés d'élus et de collaborateurs. Ses travaux seront articulés avec ceux des commissions locales qui assureront le suivi des feuilles de route régionales et en rendront compte, notamment lors du temps de partage du parlement.

Par ailleurs, un comité stratégique a été créé, afin de suivre l'avancée du plan stratégique VYV³ 2025 et de préparer les sujets proposés à la délibération du conseil d'administration, en lien avec la comitologie en place (commission soins, commission produits et services et commission accompagnement, et commission raison d'être). Ce comité, lieu d'échange et de régulation, se réunira une fois par trimestre, à partir de janvier 2023.

RMA

Les administrateurs de RMA, en tant qu'union soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité, sont élus parmi les délégués à l'assemblée générale désignés par les mutuelles. Celles-ci sont donc directement en charge d'assurer la diversité des administrateurs et leur représentativité vis-à-vis de leurs adhérents. Les statuts de RMA, mis à jour en 2021, prévoient toutefois :

- une règle liée au respect de la diversité des sexes au sein de son conseil d'administration, composé en recherchant une représentation des femmes et des hommes conformément aux dispositions légales et réglementaires de parité en vigueur ;
- une limite d'âge pour les membres du conseil d'administration, fixée à 68 ans.

Compétences des administrateurs

DÉFINITION DU RISQUE

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

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

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

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

- la formation des administrateurs de l'UMG, en tant que groupe prudentiel, doit se conformer aux exigences réglementaires de compétence collective du conseil d'administration ;
- la formation est un moyen de création/ consolidation d'une culture commune ;
- elle permet d'accompagner le plan stratégique, les nouvelles fonctions et les nouvelles pratiques au sein du Groupe VYV.

La direction Gouvernance et Vie Mutualiste du Groupe VYV est en charge de suivre le caractère « compétent et honorable » des personnes qui exercent 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.

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

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

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

Depuis 2020, un référentiel interne basé sur une auto-évaluation a été conçu afin d'apprécier les compétences individuelles et la compétence collective du conseil d'administration de l'UMG Groupe VYV et permettre d'identifier des besoins de formation. Chaque nouveau membre du conseil d'administration réalise cette auto-évaluation et bénéficie d'un entretien avec une autre administratrice et un expert RH. Ce process permet ainsi un vrai bilan de la compétence individuelle et collective et permet de formaliser un plan de formation triennal. Cette auto-évaluation est à renouveler pour chaque membre tous les trois ans.

Les besoins de formation identifiés, la direction Gouvernance et Vie Mutualiste propose des formations tout au long de l'année. Une plateforme de e-formations est aussi ouverte aux administrateurs depuis novembre 2018.

De septembre 2021 à juin 2022, les nouveaux administrateurs ont suivi un parcours d'intégration de dix mois, en complément de ceux proposés par les entités. Il intègre notamment :

- une formation sur le rôle d'administrateur de l'UMG Groupe VYV et sur la façon dont les administrateurs peuvent concilier ce rôle avec celui dont ceux-ci disposent au sein de leur entité ;
- une session dédiée au logement social ;
- une formation sur l'assurance (IARD) dont la responsabilité du dirigeant et sur la gestion du risque de catastrophe naturelle ;
- des modules de formation/sensibilisation du Groupe VYV sur les sujets de lutte contre la corruption, de protection des données personnelles et de lutte contre le blanchiment et financement du terrorisme (cf. sous-chapitre "Éthique des affaires") ;
- un atelier de développement personnel permettant aux administrateurs de mieux comprendre leurs façons de prendre des décisions selon leur système de valeurs. Devant les retours positifs sur cette formation, celle-ci est désormais ouverte à tous les administrateurs, nouveaux ou non.

En 2022, la direction de Gouvernance mutualiste a mis en place plusieurs actions de formations, notamment :

- une formation réglementaire sur le risque retraite, lié à l'intégration de l'UMR au sein de l'UMG ;
- une journée de formation des administrateurs sur les enjeux climatiques et les investissements responsables. Tenue en physique, elle a permis de sensibiliser 58 administrateurs sur ces sujets et sera complétée par un webinar prévu sur le premier trimestre 2023.

Pour 2023, le Groupe VYV travaille sur la création d'une université militante à destination de l'ensemble des élus du groupe. Elle permettra une mutualisation des différentes formations dédiées aux administrateurs.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Indicateur compétences des administrateurs

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

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	83,8 %	68,5 %	97,6 %	38,9 %	64,3 %
2021	83,8 %	77,8 %	98,0 %	0,0 %	92,9 %
2022	91,9 %	92,5 %	97,4 %	70,6 %	64,3 %

La part des administrateurs ayant suivi une formation dans l'année augmente au sein d'Harmonie Mutuelle (+8,1 points), MGEN (+14,8 points) et de MUTEX (+70,6 points suite à une année 2021 où les administrateurs n'avaient pas suivi de formations). Au sein de la MNT, le taux de formation reste globalement stable (-0,6 point). Le taux de formation des administrateurs de RMA baisse pour se retrouver au niveau de 2020. Il faut toutefois noter que la formation des administrateurs de RMA est assurée par ses mutuelles clientes, RMA ne proposant des formations complémentaires que ponctuellement.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

Pour permettre la montée en compétences de ses administrateurs, anciens ou nouveaux, **Harmonie Mutuelle** a mis en œuvre un dispositif de formation dédié qui s'inscrit dans sa politique « compétences et honorabilité », validée par le conseil d'administration. Ce dispositif de formation a vocation à :

- répondre à l'exigence accrue vis-à-vis du conseil d'administration, qui repose sur le développement des compétences individuelles et collectives, plus particulièrement dans les six domaines de compétences réglementaires attendus par l'ACPR ;
- sécuriser le parcours de l'administrateur dans l'exercice de ses fonctions ;
- participer à la transformation de la gouvernance de la mutuelle ;
- accompagner le changement en lien avec la feuille de route politique ;
- Créer les conditions pour lui permettre de se développer tout au long de son mandat ;
- apporter des éléments de sécurité personnelle lui permettant d'asseoir sa responsabilité dans les meilleures conditions.

Le 14 mai 2022, le nouveau plan de formation des administrateurs portant sur les années 2022-2023, a été validé par le conseil d'administration. Il se compose :

- d'une démarche collective où les formations courtes suivantes ont été organisées et proposées à l'ensemble des administrateurs au second semestre 2022
 - Loi Eckert : les contrats en déshérence.
 - Sapin 2 - lutte contre la corruption.
 - Comprendre les états financiers et prudentiels.
 - Les meilleures pratiques de gouvernance

- d'une démarche individuelle de développement de compétences et connaissances dans laquelle les administrateurs ont également la possibilité d'accéder au cycle certifiant de l'Institut Français des administrateurs intitulé « Certificat administrateur des entreprises d'assurance par action ou à forme mutuelle » d'une durée de douze jours.

Harmonie Mutuelle propose aussi à ses administrateurs qui le souhaitent d'entrer dans une démarche de validation des acquis de l'expérience. Enfin, les administrateurs ont pu suivre d'autres formations qui élargissent les thématiques du plan de formation administrateurs socle :

- des formations proposées par la Mutualité Française (PLFSS, être administrateur, gestion des actifs, contrôle interne/gestion des risques) ;
- des formations internes dispensées à l'ensemble des délégués élus en région (gestion de projet, réseaux sociaux) ;
- des formations distancielles proposées sur la plateforme de formation à distance dédiée aux élus (stratégie climat de la mutuelle, environnement de la mutuelle, bonnes pratiques anti-corruption, protection des données personnelles, cybersécurité, multi-protection).

L'ensemble des formations suivies chaque année par les administrateurs fait l'objet d'un bilan annuel.

MGEN

Face aux exigences réglementaires portées et contrôlées par l'autorité de contrôle, il est nécessaire de pouvoir mettre à disposition des administrateurs des formations régulières liées aux compétences requises dans le cadre du dispositif solvabilité 2 pour l'exercice de leur mandat. Il est ainsi proposé par le service de la formation des militants, au sein de la vice-présidence mouvement, vie institutionnelle et mutualiste, un ensemble de formations qui présentent une triple logique :

- veiller à ce que tout nouvel administrateur bénéficie de manière systématique d'un parcours de formation à la suite de son élection et durant la première année de son mandat ;
- proposer une offre de formation en cohérence avec les compétences clés formalisées par l'autorité de contrôle ;
- s'assurer que le taux d'administrateurs ayant suivi au moins une formation dans l'année reste élevé.

Les nouveaux administrateurs sont également accompagnés par des formations spécifiques. Avec l'appui de l'Institut Montparnasse, un parcours spécifique réalisé en 2021 et 2022 a permis d'accompagner des nouveaux administrateurs MGEN mais aussi des représentants des salariés au conseil d'administration ou encore des administrateurs d'autres mutuelles.

Les administrateurs déjà en poste disposent de deux parcours spécifiques. Un premier parcours diplômant du master 2 Gouvernance mutualiste de l'université Paris Saclay proposé aux administrateurs MGEN et qui accueille dans ses promotions des administrateurs d'autres mutuelles, européennes et africaines. Un second parcours a été proposé en 2022 par l'IAE de Paris autour de modules de formations spécifiques liées aux compétences clés ACPR des administrateurs.

Au-delà des exigences de l'ACPR, les formations proposées par MGEN visent à former les administrateurs sur l'environnement spécifique de la mutuelle, sur le secteur sanitaire et social ainsi que sur des formations liées au « soft skills ».

En 2022, le Groupe MGEN a provisoirement mis en pause le parcours compétences clés ACPR afin de travailler sur la mutualisation de ce parcours avec les différentes mutuelles du groupe dans le cadre de la constitution de l'université militante du Groupe VYV. Ce parcours sera ainsi proposé de nouveau au second semestre 2023. Durant l'année, les efforts de formation, recentrés sur les ANCR et les nouveaux administrateurs, ont permis d'assurer 1 038 heures de formation réparties en 16 modules. Le taux d'administrateur ayant suivi au moins une formation en 2022 se présente à hauteur de 93 %.

Par ailleurs, une politique écrite compétence et honorabilité, revue chaque année en comité Risques et Placements et approuvée par le conseil d'administration, s'applique aux administrateurs, dirigeants effectifs et responsables fonctions clés du Groupe MGEN. Elle répond aux exigences de la directive Solvabilité 2 et précise, par exemple, la façon dont doit être assuré le suivi des compétences individuelles et collectives de ces acteurs. Cette politique, qui intègre les compétences clés identifiées par l'ACPR, est déclinée en action de formation et de développement des compétences.

Des temps de formations spécifiques ont été dispensés en 2021 et 2022 auprès des membres de comités spécifiques (comité d'audit, comité des risques et placements) par un cabinet spécialisé sur, entre autres, le fonctionnement des marchés financiers, ou encore les fonds ISR (non exhaustif).

En 2022, ces formations concernent :

- le « processus ORSA » du cabinet Actuelia,
- les « fonds ISR » des gestionnaires de fonds et DGA Finances,
- l'environnement de taux et conséquences actif/passif des formateurs internes DGA Finances

MNT

Depuis septembre 2015, la MNT s'est dotée d'une politique écrite « compétence et honorabilité » adoptée par le conseil d'administration. Elle décrit les principes directeurs des diligences à effectuer auprès des dirigeants, administrateurs et fonctions clés et fait, depuis son adoption, l'objet d'une révision annuelle en coordination avec le Groupe VYV. Conformément à cette politique, la mutuelle s'assure que les membres de son conseil d'administration (administrateurs et représentantes des salariés) disposent individuellement et sur un plan collectif des connaissances, compétences, aptitudes et de l'expérience professionnelle nécessaires à l'exercice de leur mandat.

La mutuelle a par exemple mis en place un dispositif de validation des acquis professionnels et personnels (VAPP) dans le cadre d'un partenariat avec l'université de Versailles/Saint Quentin, permettant de répondre à la grande diversité de compétences et d'expériences professionnelles de ses administrateurs et représentantes des salariés. Le dispositif de VAPP repose sur une auto-évaluation des connaissances, des entretiens individuels et une offre de formation modulaire. Le questionnaire d'auto-évaluation est présenté en deux parties :

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

Au-delà des compétences (savoirs et savoirs-faire) définis par l'ACPR, la mutuelle a intégré dans le plan de formation des élus les « savoirs-être », sur lesquels les administrateurs doivent s'engager à suivre des actions de formation. Les membres du conseil d'administration sont ainsi invités à développer leur intelligence émotionnelle grâce à des coachings individuels ou collectifs, à participer à des formations de pairs à pairs en tant que co-animateurs de formations ou à rejoindre un binôme administrateur / salarié afin de développer leurs compétences techniques.

En 2022, la MNT a notamment organisé :

- deux modules de formation à destination des nouveaux administrateurs, ce qui représente huit heures de formation. Sur les neuf nouveaux administrateurs, 75 % ont participé à ces temps d'initiation et de découverte de la mutualité ;
- trois séminaires du conseil d'administration.

En complément du dispositif de validation des acquis professionnels et personnels, les administrateurs de la MNT qui le souhaitent peuvent s'inscrire au sein du master 2 « gouvernance mutualiste », assuré par l'université de Versailles/Saint Quentin. Au total, ce sont 26 administrateurs (composition actuelle) sur 39 administrateurs qui ont obtenu ce diplôme, dont le président de la mutuelle, Didier Bée.

Au-delà des administrateurs, la MNT accompagne la montée en compétence des élus mandataires mutualistes et notamment des délégués à l'assemblée générale. Même s'ils ne sont pas soumis à l'obligation de compétence, la mutuelle estime qu'il est important de les former pour qu'ils puissent voter les résolutions soumises en assemblée générale. Ces temps de formation permettent aux élus de comprendre la gouvernance mutualiste sous solvabilité 2 et d'apprécier les travaux des membres du conseil d'administration à travers la construction des rapports qui leurs sont soumis. Cela permet ainsi de créer du lien entre les administrateurs et les délégués mais surtout de leur rappeler leurs rôles et responsabilités. Ces actions de formation sont proposées déjà depuis trois ans. En 2022, c'est près de 134 délégués qui ont suivi cette formation sur 292 au total soit près de 46 %.

Enfin, pour assurer la pérennité de son modèle mutualiste, la MNT a fait le choix d'accompagner et former l'ensemble de ces mandataires mutualistes pour faciliter leurs engagements au travers d'un plan de formation conçu pour eux par la MNT. Les élus sont également invités à suivre les formations proposées par les unions régionales de la FNMF. En 2022, ce sont près de 260 élus qui ont suivi au moins une action de formation.

MUTEX

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

Les administrateurs, les dirigeants effectifs, ainsi que les responsables des fonctions clés (gestion des risques, vérification de la conformité, actuariat, audit interne) ont accès à un programme de formation adapté, reprenant l'ensemble des thématiques exigées par l'ACPR. Celui-ci leur permet d'actualiser leurs compétences individuelles en fonction des évolutions techniques et réglementaires tout en s'assurant de la compétence collective du conseil d'administration.

Suite à la recomposition du conseil d'administration MUTEX, le 13 octobre 2021, un nouveau plan de formation triennal a été adopté en décembre 2021 et mis en place depuis début 2022 reprenant l'ensemble des thématiques exigées par l'ACPR.

Dans le cadre de ce plan, différentes formations ont été dispensées aux administrateurs de MUTEX, notamment à travers des modules dédiés à la découverte de MUTEX, aux questions du provisionnement, et de la gestion actif-passif (Asset and Liability Management).

Les administrateurs ont également été inscrits aux parcours de formations incontournables dispensées par MUTEX. Ces formations en e-learning ont notamment porté sur la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT), la lutte contre la désobéissance, le règlement général sur la protection des données (RGPD) et la lutte contre la corruption.

Entités non obligées

VYV³

Les 48 administrateurs de l'union faïtière VYV³ sont désignés parmi les administrateurs des entités membres de VYV³ avant d'être élus par l'assemblée générale. Ils doivent disposer en permanence de la compétence, de l'expérience et de l'honorabilité requises par leurs fonctions. Ils bénéficient des différentes actions de formation et de développement que leurs entités mettent en place, en plus d'actions de formation régulières proposées par le Groupe VYV. En 2022, les administrateurs de l'union VYV³ ont ainsi suivi les formations suivantes : formation sur les risques et enjeux du changement climatique, formation sur la posture de l'administrateur, formation sur les ressources de l'administrateur (à destination des nouveaux administrateurs) et autres formations mises à disposition sur l'Academy militante (plateforme de e-learning réservée aux administrateurs).

Les représentants des salariés au conseil d'administration nouvellement élus de VYV³ bénéficient d'un accompagnement à leur prise de fonction et de formations adaptées à l'exercice de leurs mandats. Ils s'inscrivent également dans le plan de formation des administrateurs. En 2022, les représentants des salariés de VYV³ faïtière et ceux des entités VYV³ ont suivi des formations communes (droit et posture des représentants des salariés au conseil d'administration...).

Les administrateurs de plusieurs entités membres de VYV³ (Mutualité Française Vienne, Pavillon de la Mutualité, VYV³ Île-de-France, VYV³ Bourgogne, VYV³ Sud-Est), en plus de recevoir les formations nécessaires à l'exercice de leur mandat dans les mutuelles de Livre II, sont également destinataires d'actions de formation et d'accompagnement spécifiques aux enjeux des entités de Livre III qu'ils administrent (sensibilisation au fonctionnement de VYV³, participation aux réunions avec les usagers, formation sur l'organisation des conseils de vie sociale, formation Sapin 2, séminaire d'acculturation aux métiers, modalités de financement du secteur...).

VYV³ Centre Val de Loire, au travers de sa commission Animation mutualiste, a adopté une approche globale d'accompagnement de ses nouveaux élus en construisant pour eux un plan dédié tout au long de leur parcours d' élu mutualiste (parcours d'intégration comprenant une journée de séminaire annuel, formation, parrainage...). L'APSA (association 1901), veille aussi à sensibiliser chaque année son conseil d'administration aux enjeux touchant le sujet du handicap.

RMA

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

Dans les instances de RMA, les administrateurs représentent leur mutuelle d'origine. Celles-ci sont donc en charge de leur formation.

Toutefois, en fonction des besoins, une demi-journée de sensibilisation peut être organisée en marge de l'assemblée générale de l'entreprise.

Intégration du développement durable dans la stratégie de l'entreprise

DÉFINITION DU RISQUE

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

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

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

À sa création en septembre 2017, le Groupe VYV est devenu le premier acteur mutualiste de santé et de protection sociale en France. Fort du regroupement de nombreuses mutuelles et groupements dédiés aux soins, à l'accompagnement et à l'habitat, le Groupe VYV s'est engagé, à travers sa promesse mutualiste, à apporter des réponses innovantes aux multiples enjeux de la protection sociale au bénéfice du plus grand nombre. Cet engagement s'exprime au quotidien dans la façon d'exercer chacun de ces métiers.

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

Le plan stratégique VYV 2025 accentue cette intégration du développement durable au cœur de la stratégie du groupe, portée par les directions groupe référentes (ex : direction des Ressources humaines, direction du Développement durable, direction des Investissements, des Achats...). Parmi les quatre axes retenus par VYV 2025, l'axe « Développer notre empreinte mutualiste » recense plus particulièrement les engagements liés aux enjeux de développement durable. Cet axe est divisé en cinq engagements :

- « œuvrer pour la préservation du capital santé », plus particulièrement piloté par la direction Développement prévention et Offres complémentaires (cf. sous chapitre « Prévention, accompagnement et éducation à la santé ») ;
- « être acteur de l'attractivité des territoires », dont le suivi est plus particulièrement assuré par VYV³ (cf. sous chapitre « Ancrage territorial et empreinte sociétale ») ;
- « conforter notre modèle mutualiste et contribuer à structurer un pôle du non-lucratif ». (cf. sous chapitre « Ancrage territorial et empreinte sociétale ») ;
- « favoriser l'engagement des élus et des collaborateurs autour d'actions solidaires », piloté par la direction Gouvernance mutualiste (cf. sous chapitre Gouvernance responsable) ;
- « devenir exemplaires en matière d'empreinte environnementale » (cf. sous chapitre « Réduction de l'empreinte environnementale »), piloté par la direction Développement durable.

Ces trois derniers engagements sont suivis par la direction de l'Empreinte mutualiste, qui abrite notamment la direction Gouvernance mutualiste et la direction Développement durable.

Le plan stratégique VYV 2025 réaffirme également la place centrale des collaborateurs du groupe. L'attention qui doit leur être portée doit être en symétrie avec celle portée aux clients, adhérents, patients, résidents... afin de promouvoir un modèle performant, solidaire et durable.

Dans cette perspective, les équipes RH des maisons et de la DRH groupe se mobilisent autour d'une ambition commune : « Être reconnus comme des employeurs de référence ». Articulée autour de cinq leviers, cette démarche vise à apporter des réponses concrètes aux enjeux RH du groupe. Elle participe notamment à renforcer son attractivité, et faire vivre une expérience positive et inclusive à l'ensemble des collaborateurs. Les cinq leviers définis pour la réalisation de cette ambition sont les suivants :

- valoriser la diversité et l'inclusion à tous les niveaux de l'organisation ;
- favoriser l'insertion professionnelle des jeunes et l'intergénérationnel ;
- accompagner les collaborateurs sur l'ensemble des bassins d'emploi afin qu'ils soient acteurs de leur employabilité ;
- mettre l'autonomie et la responsabilisation au cœur des modèles managériaux et organisationnels ;
- œuvrer pour la préservation du capital santé des collaborateurs.

En lien avec ces différents leviers, chaque maison s'engage dans un processus d'amélioration continue par le biais de plans d'actions, enrichis annuellement, et pilotés par des indicateurs de progrès. Ceux-ci ont pour but de valoriser l'avancement des maisons tout au long du déploiement du plan stratégique.

Cette démarche vient également nourrir des travaux visant à retenir certaines mesures au bénéfice des collaborateurs du groupe en lien avec les partenaires sociaux.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

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

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

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

Pour poursuivre son engagement en faveur du développement durable, la mutuelle a décidé de devenir entreprise mutualiste à mission. Les travaux préalables au passage à ce nouveau statut ont intégré un grand nombre de parties prenantes, tant internes qu'externes, et ont permis de collecter près de 300 000 contributions. Le statut d'entreprise mutualiste à mission a été adopté lors de l'assemblée générale du 6 juillet 2021 en même temps que sa raison d'être, définie comme suit :

« Agir sur les facteurs sociaux, environnementaux et économiques qui améliorent la santé des personnes autant que celle de la société en mobilisant la force des collectifs. »

Le plan stratégique d'Harmonie Mutuelle « impact(s) 26 », établi en juin 2022, a donc pour vocation de contribuer à la réalisation de sa raison d'être, et est décliné en quatre objectifs. Ces objectifs, en lien avec notre statut d'entreprise à mission :

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

Pour devenir une mutuelle responsable, trois défis ont été formalisés :

- préserver le capital santé de nos adhérents et clients employeurs, en agissant sur les déterminants de santé ;
- favoriser le mieux vivre et la santé globale en développant la prévention, les services d'accompagnement, les parcours client et le conventionnement des professionnels de santé ;
- devenir exemplaire en matière écologique en réduisant notre empreinte carbone et en incitant nos adhérents, clients et partenaires à agir dans ce sens.

Deux directions sont particulièrement en charge de l'intégration du développement durable dans la stratégie de l'entreprise : la direction Santé et Ecologies et la direction Nouveaux modèles.

La direction Santé et Ecologies a pour but :

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

La direction Nouveaux modèles vise à :

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

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

En cohérence avec sa raison d'être, le conseil d'administration puis l'assemblée générale d'Harmonie Mutuelle ont adopté en juin 2022 sa stratégie climat (cf. sous chapitre « Adaptation et atténuation du changement climatique »). Celle-ci prévoit notamment une réduction de 40 % de ses émissions de GES d'ici 2030 par rapport à 2019.

MGEN

MGEN mène depuis de nombreuses années une démarche de responsabilité sociétale d'entreprise ambitieuse dans la mise en œuvre de son projet mutualiste exprimé par ses parties prenantes internes comme externes (collaborateurs, adhérents, patients, assurés, résidents, fournisseurs, partenaires...).

Pour prendre en compte l'impact de la réforme de la protection sociale complémentaire, des travaux menés sur la raison d'être du groupe et ceux liés au plan VYV 2025, le Groupe MGEN a revu son plan stratégique en 2022 en prenant en compte la RSE. Le premier axe affirme par exemple que la différence du Groupe MGEN réside dans « l'incarnation par les actes de notre raison d'être ».

Adoptée lors des assemblées générales de juillet 2021, cette dernière est inscrite dans le préambule des statuts du groupe. Elle est ainsi rédigée :

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

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

- inventer chaque jour des solutions audacieuses et durables, conciliant solidarités, performance et réponses aux besoins individuels, en mobilisant toutes nos expertises et nos partenaires ;

- nourrir des relations humaines de proximité pour permettre à chacun d'être acteur de sa santé et de ses parcours ;
- ouvrir des espaces d'engagements militants aux adhérents et aux collaborateurs et enrichir sans cesse notre dialogue démocratique ;
- faire de l'éducation et de la prévention les piliers de notre action pour l'émancipation.

Déclinés en actions concrètes, ces principes se reflètent également dans l'offre proposée par la mutuelle (cf. chapitres suivants).

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

MGEN a engagé en automne 2021 une mobilisation sur le sujet de la fin de vie avec ses parties prenantes. En 2022, près de 4 000 militants et salariés et plus de 3 000 adhérents ont participé aux réflexions sur le sujet. Analyser les lois française et étrangères, les statistiques et prendre connaissance des rapports rédigés sur le sujet, ont permis à chacun de pouvoir acquérir des connaissances et contribuer à la construction du positionnement de la mutuelle. Cette réflexion a été confortée par une enquête réalisée par l'IFOP pour MGEN (auprès d'un échantillon de 2 026 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus et auprès d'un échantillon de 2 122 adhérents MGEN). Celle-ci a abouti à la parution d'un manifeste sur la fin de vie, présenté aux assemblées générales 2022 et à des propositions d'évolutions d'accompagnements et de services

MNT

Première mutuelle des services publics locaux en santé comme en prévoyance, la MNT intègre le développement durable dans son projet stratégique « Nouveaux Territoires d'Avenir », particulièrement dans ses objectifs liés à l'excellence opérationnelle, aux enjeux financiers et à l'articulation avec le Groupe VYV.

En juin 2020, l'assemblée générale de la MNT a ainsi adopté son manifeste et a renouvelé le projet d'entreprise. Celui-ci, coconstruit entre salariés et élus, fixe la raison d'être de la mutuelle :

« D'ici 10 à 15 ans, la MNT veut être, pour tous les acteurs des services publics locaux, l'acteur mutualiste de référence de la santé, du mieux-vivre et du mieux-être. »

Ainsi le manifeste de la MNT détaille sa vision du rôle d'une mutuelle professionnelle, au service de la communauté des acteurs des services publics locaux. C'est ce manifeste qui définit la raison d'être de la mutuelle, et le projet stratégique à mettre en œuvre pour le faire vivre. La raison d'être de la MNT n'ayant de sens qu'au sein de son manifeste, il a été à ce stade préféré de la faire vivre au quotidien au sein de projet d'entreprise MNT.

Le projet stratégique « Nouveaux Territoires d'Avenir » de la MNT est animé mensuellement par un comité dédié qui pilote tous les projets de la mutuelle et évalue leur efficacité. Composé du comité de direction et des équipes en charge du suivi des projets, trois élus sont également invités à y participer. Dans ses instances de gouvernance, la MNT a constitué dès 2016 un comité en charge du suivi de la politique de développement durable. En septembre 2021, une nouvelle organisation de la gouvernance de la MNT a été validée en conseil d'administration, impactant le fonctionnement des comités. Le comité développement durable est ainsi devenu une commission « Animation vie militante et développement durable ». Cette nouvelle commission a pour fonction de travailler sur les sujets politiques (par exemple l'animation et les actions militantes, les lettres de mission des élus, le réseau militant, les élections des délégués des adhérents...) et l'engagement de la mutuelle relatif à la vie militante et au développement durable ; ses travaux sont présentés au bureau national et au conseil d'administration. Par ailleurs, au moment de la refonte de la commission, une référente au développement durable élue a été désignée par le président ; son expertise et ses compétences viennent nourrir les débats.

L'organisation opérationnelle de la MNT a aussi évolué pour garantir le pilotage et la mise en œuvre de la politique de développement durable de la MNT. Depuis fin 2022, un département « prospectif, innovation sociale et développement durable » porté par la direction Pilotage stratégique a été créé.

Il travaille plus particulièrement avec les équipes de la direction des Ressources humaines (département communication RH) et celles de la direction Environnement de travail sur les questions de RSE et de sobriété énergétique. Au cours de l'année, et pour donner suite au lancement du vaste plan de sobriété énergétique lancé par le gouvernement, la mutuelle s'est fixée comme objectif de réduire sa consommation d'énergie de 10 % par rapport à 2019, le tout d'ici deux ans. La MNT s'est aussi engagée sur la mise en place d'une stratégie climat dans l'année 2023.

MUTEX

En 2021, MUTEX a lancé une vaste réflexion sur l'engagement sociétal et environnemental. Ces travaux ont mené à la rédaction de conclusions, partagées avec et validées par le comex début 2022. Celles-ci ont été intégrées comme un axe RSE dans le plan stratégique MUTEX 2022-2025. Cet axe RSE comprend trois axes et onze engagements :

- AXE 1 : « Donner aux distributeurs les moyens d'agir pour faciliter l'accès à la protection sociale », regroupant trois engagements :
 - prendre en compte les besoins de nos clients et de nos prospects afin de coconstruire, avec nos distributeurs, des offres responsables, claires et de qualité,
 - proposer des contenus d'information et de sensibilisation aux distributeurs concernant les risques de la vie ;
 - accompagner les distributeurs dans la connaissance et l'utilisation des fonds sociaux et de secours exceptionnel.
- AXE 2 : « Être une entreprise citoyenne », regroupant trois engagements ;
 - investir les actifs dans des entreprises à impact,
 - évaluer et réduire les émissions de gaz à effet de serre générées par l'activité,
 - assurer un haut niveau d'exigence de la protection des données des clients face aux évolutions numériques.

- AXE 3 : « Être un employeur responsable », regroupant cinq engagements ;
 - considérer les impacts sociaux et environnementaux dans les décisions d'entreprise ;
 - accompagner les collaborateurs dans leur développement professionnel et personnel ;
 - engager les collaborateurs dans la démarche RSE MUTEX ;
 - faciliter l'accès au logement pour les collaborateurs en difficulté (handicap, violences conjugales) ;
 - développer les initiatives responsables.

La mise en place d'un projet dédié « Engagement social sociétal et environnemental » sur quatre ans vise à embarquer l'ensemble de l'entreprise sur une progression de son offre assurancielle, une baisse de son empreinte environnementale et une dynamisation de ses actions d'employeur socialement responsable.

De nombreuses actions ont d'ores et déjà été lancées dans le cadre de ce projet. Parmi ces actions, on peut notamment citer l'accessibilité des sites Internet pour les personnes en situation de handicap, l'intégration prochaine d'une composante RSE dans l'offre santé prévoyance, la réalisation d'un second bilan carbone ou encore la mise en place d'un bilan social individuel (BSI).

Entités non obligées

VYV³

Depuis sa création, par son identité mutualiste, ses valeurs de solidarité, de non-discrimination, de démocratie et son modèle économique non lucratif, VYV³ sert l'intérêt général, contribue au bien commun et au développement durable des territoires dans lesquels elle exerce des activités. Elle est un acteur essentiel du Groupe VYV dans son combat pour rendre le droit à la santé effectif pour tous.

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

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

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

Pour créer les conditions d'appropriation de ces trois axes de la raison d'être, les mettre en lien avec les principales orientations du plan stratégique VYV³ 2025 et engager chacune de ses entités dans leur mise en œuvre, VYV³ a réuni le 21 octobre 2022 son parlement de l'offre de soins et d'accompagnement.

Actrice clé dans l'animation de la mise en œuvre de la raison d'être, la direction Développement durable de VYV³ rattachée à la direction générale adjointe de l'union, travaille de concert avec une communauté de référents développement durable de chacune de ses entités membres et avec des représentants des directions nationales de VYV³. En ligne avec les ambitions inscrites dans la stratégie VYV³ 2025, ces collectifs déploient et animent différents projets qui donnent corps à cette raison d'être et permettent à VYV³ d'accroître sa contribution à un développement plus durable.

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

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

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

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

À titre d'illustration, dans le cadre de la mise en œuvre de sa stratégie de développement durable, la faitière VYV³ ainsi que ses entités membres ont notamment fait acter par leurs instances (comités de direction et conseils d'administration) et intégrer dans leurs budgets 2023 les prévisions de dépense et d'investissements nécessaires à la mise en œuvre d'un projet collectif de développement d'une stratégie bas carbone VYV³.

Plusieurs directions nationales métier, en plus d'appuyer l'ensemble des projets de développement durable VYV³ se sont appropriées ces enjeux et les ont traduits en engagements plus spécifiques intégrés à leurs feuilles de route stratégiques. Ainsi, par exemple, la filière métier « Enfance et famille » décline depuis 2020 des actions autour de thèmes, dérivés de la raison d'être et intégrés dans le projet pédagogique « Main dans la Main » : œuvrer pour une société plus inclusive (accueil des enfants porteurs de handicap ou de maladies chroniques, inclusion des personnes en insertion ou en situation de handicap), prendre soin des collaborateurs (développement du capital humain des personnels et approche de prévention), prendre soin des bénéficiaires et favoriser leur capital santé (actions sur les sujets de santé environnementale), prendre soin de l'environnement (réduction de l'empreinte environnementale des crèches).

En miroir de l'intégration stratégique par VYV³ et ses métiers du développement durable, différentes entités membres ont également choisi d'engager leurs instances politiques et managériales dans ces dynamiques et d'intégrer les sujets de développement durable à un niveau stratégique (VYV³ Centre Val de Loire, l'APSA, la Mutualité Française Normandie, la Mutualité Française Vienne, VYV³ Île-de-France, VYV³ Bretagne, VYV³ Bourgogne, VYV³ Pays de la Loire, HGO, VYV³ Sud Est, Harmonie Médical Service) soit en élaborant leurs propres stratégies de développement durable, soit en intégrant des axes liés au développement durable dans leurs stratégies et travaux d'instances existantes.

Ainsi, l'APSA a lancé en 2021 sa démarche de responsabilité sociale. Partant de son cœur de métier qui contribue pleinement au développement durable et qui génère un impact social fort auprès des personnes accompagnées et de leurs proches, elle a entamé un projet visant à définir ses engagements RSE stratégiques. Son approche participative associant toutes ses principales parties prenantes et en particulier ses bénéficiaires en situation de handicap dans des ateliers d'intelligence collective, s'est poursuivie en 2022 avec la définition d'un plan d'actions concrètes pour décliner ces engagements de façon opérationnelle notamment au travers de la mise en œuvre de sa stratégie climat.

En 2022, la Mutualité Française Normandie a mis en place un service dédié et a recruté une collaboratrice en charge de

définir les axes de la nouvelle politique de développement durable de l'union à partir des axes d'engagement VYV³. Cette politique sera déclinée en feuille de route en 2023.

Certains établissements VYV³ intègrent également leurs ambitions de développement durable au sein de leurs projets d'établissement, notamment au travers de leurs démarches de certification HAS.

PROMUT, Entreprise Adaptée de VYV³ Bourgogne, emploie près de 500 salariés dont 80 % sont en situation de handicap. Elle s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche de RSE stratégique qui est aujourd'hui triple certifiée Qualité Sécurité et Environnement et Engagé RSE avec une évaluation « confirmé » pour l'ensemble de ses sites. L'ensemble de ce travail a été récompensé en 2021 par l'un des « Trophées RSE » remis lors d'un événement organisé par France Qualité Performance et le conseil régional de Bourgogne Franche-Comté.

RMA

Depuis sa création, RMA a placé la responsabilité sociétale de l'entreprise au cœur de son organisation. Au-delà de l'analyse de ses impacts, l'entreprise utilise la RSE comme un outil de pilotage et une aide à la décision. En 2020, la gouvernance de la RSE au sein de l'entreprise a été revue au regard de la taille et des ambitions de RMA. Un membre du comité de direction, aidé par un alternant, est désormais chargé du pilotage du développement durable.

Cette formalisation de l'intégration de la RSE au sein de RMA s'est accélérée en 2021 à l'occasion de la mise en place d'un outil de pilotage dédié ; une communauté de référents RSE a été officialisée, le processus décisionnaire clarifié et des indicateurs de performance définis qui permettent désormais à RMA de piloter objectivement et prioriser ses engagements. ➔

Éthique des affaires

DÉFINITION DU RISQUE

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

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

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

En fonction des sujets, la direction Conformité du Groupe VYV joue soit un rôle de pilote, soit un rôle de copilote. Elle est rattachée à la direction des Risques groupe, créée en 2022, qui inclut également la direction de la Protection des données personnelles, et la direction de la Sécurité des systèmes d'informations.

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

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

La conformité établit un plan annuel de conformité, qu'elle soumet pour validation au conseil d'administration. Ce programme dresse et planifie pour l'année les domaines et activités qui feront l'objet de plans d'action ou d'une vérification de conformité. Par ailleurs, conformément aux exigences du régime Solvabilité 2, la gestion des risques de non-conformité du Groupe VYV, s'inscrit dans un dispositif global mobilisant différents acteurs, instances et comités. Ainsi un comité dédié réunit régulièrement les responsables des fonctions clés, dont celui de la conformité, et la directrice générale du groupe. La conformité rend également compte de ses actions auprès du conseil d'administration (a minima une fois par an) ou de ses comités spécialisés, en particulier le comité des risques.

Une politique dédiée (Solvabilité 2) décrit par ailleurs les principes directeurs des diligences à effectuer auprès des dirigeants, administrateurs et responsables de fonctions clés afin de vérifier et d'attester de leur honorabilité. Ainsi, avant une prise de fonction, le Groupe VYV, au travers de son comité des mandats, s'assure pour chaque administrateur du respect des exigences d'honorabilité en récoltant différentes informations (absence de condamnation ou de sanction, mesure de suspension en France ou à l'étranger...). Pour les dirigeants effectifs et les responsables de fonctions clés, des vérifications périodiques postérieures aux prises de fonction sont mises en place. En sus, les personnes concernées par les exigences mentionnées précédemment doivent signaler toute situation de conflit d'intérêts potentiel avant leur prise de fonction et tout au long de l'exercice de leurs mandats ou missions.

En 2022, les équipes conformité du Groupe VYV ont menés différents travaux portant notamment sur la lutte contre la corruption, la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, la protection de la clientèle et sur d'autres enjeux liés à l'éthique des affaires.

En matière de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, une méthodologie de classification des risques BCFT groupe a été adoptée et progressivement déployée au sein des maisons. Une consolidation des classifications BCFT des entités a été réalisée par la conformité groupe, afin de s'assurer du bon alignement de cette démarche. L'analyse et synthèse des travaux ont été présentées lors du conseil d'administration de septembre 2022. Par ailleurs, le-learning de sensibilisation groupe a été mis à jour pour refléter les différentes évolutions réglementaires récentes.

S'agissant des travaux menés dans le cadre de la prévention de la corruption, la méthodologie groupe de la cartographie des risques de corruption a été actualisée et transmise aux entités. Un référentiel des risques de corruption groupe a également été formalisé et communiqué aux entités. Les populations les plus exposées au sein de l'UMG ont été identifiées, dont certaines ont des fonctions mutualisées au niveau du groupe (direction Juridique et direction des Achats notamment). Le groupe a par ailleurs poursuivi ses travaux sur la sélection d'une solution commune d'évaluation des tiers. Cet outil vise à assurer l'intégrité des tiers (fournisseurs prestataires, sous-traitant...),

S'agissant des travaux liés à la déontologie, le conseil d'administration de l'UMG Groupe VYV a approuvé en juin 2022 la politique de prévention et gestion des conflits d'intérêts groupe, qui constitue un socle minimum que chaque entité a dû décliner en l'adaptant à ses activités, organisation ou gouvernance. Un référentiel indicatif et évolutif « groupe » de situations de conflits d'intérêts et moyens de maîtrise correspondants, identifiés par l'UMG et les maisons du groupe, a été consolidé en annexe de la politique.

Enfin, s'agissant de la prévention de la fraude interne, un référentiel des risques a été formalisé et partagé avec les entités. Chaque entité, y compris l'UMG, a la charge de décliner sa cartographie des risques de fraude interne en utilisant ce référentiel commun.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Indicateurs liés à la lutte contre la corruption

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

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX
2020	8,5 %	0,0 %	86,3 %	17,6 %
2021	91,9 %	54,3 %	83,5 %	65,3 %
2022	90,7 %	66,6 %	82,2 %	94,9 %

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

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	Total
2020	250	-	306	110	556
2021	2 691	2 957	276	409	5 924
2022	817	970	53	642	2 482

Après avoir fortement déployé des actions de formation à la lutte contre la corruption en 2021, la plupart des entités ont formé l'essentiel de leurs collaborateurs, le taux de formation dépassant les 80 %, sauf au sein de MGEN, dont 40 % des collaborateurs travaillant dans les métiers du soin sont moins disponibles pour de telles formations. Cependant, une formation spécifique « corruption en santé » a été déployée pour progressivement répondre aux besoins spécifiques de cette population. Le nombre d'heures de formation baisse de manière significative sauf au sein de MUTEX qui a continué à étendre le dispositif de formation en 2022 (+ 239 heures). À date, RMA n'a pas déployé de module de formation sur la lutte contre la corruption, celle-ci étant prévu pour 2022 mais a été repoussé en 2023. ➔

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

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

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX
2020	11,2 %	29,7 %	77,2 %	44,0 %
2021	59,0 %	42,3 %	91,1 %	80,4 %
2022	57,1 %	43,4 %	90,6 %	92,0 %

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

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	Total
2020	1 063	1 850	481	425	3 819
2021	1 393	1 419	767	813	4 392
2022	1 210	647	73	475	2 405

Entre 2021 et 2022, les entités qui n'avaient pas encore déployé les formations LCB-FT ont continué ce déploiement. C'est ainsi que la part des effectifs MGEN et MUTEX formés ou sensibilisés durant l'année a augmenté en 2022 (avec respectivement + 1,1 point et 11,6 points). Pour MGEN, le taux des effectifs formés concerne l'ensemble des collaborateurs MGEN alors que seule une partie de ses effectifs est exposée aux risques de LCB - FT. A contrario, la part des effectifs d'Harmonie Mutuelle et de MNT formés ou sensibilisés enregistre une légère baisse par rapport à 2021 du fait de l'arrivée de nouveaux collaborateurs n'ayant pas encore tous réalisés de formation. Pour la MNT la majeure partie des effectifs a été formée sur 2020 et 2021. Même au sein de ces deux entités, des heures de formation sont maintenues en 2022.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

L'éthique des affaires relève du périmètre des activités de la direction de la Distribution au sein d'Harmonie Mutuelle. Ce sujet fait également partie des attributions de la fonction clé conformité dans le cadre des dispositifs Sapin 2, en qualité de responsable du dispositif dans sa globalité et de protection de la clientèle. En matière d'éthique des affaires, la fonction clé participe aux ateliers du Groupe VYV destinés à élaborer des référentiels, voire des outils dédiés. Par ailleurs, différentes procédures intègrent les obligations réglementaires liées à la protection de la clientèle (devoir de conseil, traitement des réclamations...) et à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Au titre de l'éthique des affaires et de la conformité, Harmonie Mutuelle dispose d'une politique de conformité qui présente les principes directeurs de gestion des risques de non-conformité

et une politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêt qui a pour objectif de présenter l'approche d'Harmonie Mutuelle en matière d'identification, de prévention et de gestion des conflits d'intérêts qui pourraient apparaître dans l'exercice de ses activités. Elle édicte les principes à respecter par les personnes physiques, qui par leur fonction, représentent et/ou défendent les intérêts de la mutuelle. La mutuelle s'appuie également sur un code de conduite anticorruption à destination des salariés et des salariés des prestataires présents au sein de l'entreprise. Le code de conduite liste les comportements à adopter concernant les cadeaux et les invitations, les relations avec les tiers ou bien encore, la prévention des conflits d'intérêts. Ce code est annexé au règlement intérieur et disponible sur l'intranet de la mutuelle dans un espace dédié au dispositif de lutte contre la corruption. Une version actualisée du code de conduite anticorruption a été présentée au CSE en février 2022 et est accessible à l'ensemble des salariés de l'UES sur l'intranet Horizon. Le respect des règles définies au sein du code de conduite est assuré par les directions en charge des opérations visées (contrôles de niveau 1), par les équipes de la direction Maîtrise des risques (contrôles de niveau 2) et par l'audit interne le cas échéant (contrôles de niveau 3). Les règles applicables en matière de protection de la clientèle sont intégrées dans les procédures opérationnelles et sont contrôlées à ce titre selon la même méthode (contrôles de niveau 1, 2 et 3). À destination des élus, la mutuelle s'appuie sur la charte éthique des délégués qui, de la même façon, énonce les principes à respecter en matière éthique.

Dans le cadre du dispositif Sapin 2, un dispositif d'alerte professionnelle est accessible à tous les collaborateurs de l'UES Harmonie Mutuelle. Il permet de signaler tout fait susceptible de relever d'un crime ou d'un délit, d'une violation grave et manifeste d'un engagement international, d'une violation grave et manifeste de la loi ou du règlement, d'une menace ou un préjudice grave pour l'intérêt général ou encore d'un manquement aux règles édictées au sein du code de conduite. En parallèle, un registre de recensement des conflits d'intérêts est en place.

En matière de formation, le module de e-learning anti-corruption du groupe, lancé en décembre 2020, a continué à être déployé en 2022 et doit être suivi par tous les nouveaux collaborateurs, tout comme le module de formation sur la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme. Depuis 2022, le dispositif est complété par des modules de formation répondant aux besoins spécifiques des populations exposées.

En matière de LCB-FT, le dispositif LCB-FT a été renforcé afin de mieux répondre aux obligations réglementaires, d'intégrer des précisions apportées par le régulateur (ACPR) quant à sa doctrine d'application ainsi que l'analyse des sanctions prononcées à l'endroit d'acteurs non-vie. Cela est traduit dans une feuille de route LCB-FT dont les actions associées visent à :

- faire évoluer l'organisation existante en inscrivant les acteurs du dispositif dans une logique de filière LCB-FT afin de permettre une animation et sensibilisation plus forte de l'ensemble des acteurs des lignes opérationnelles concernées ;
- poursuivre les travaux en matière de connaissance client engagés et relayés par la conformité du Groupe VYV quant à l'identification des bénéficiaires effectifs des personnes morales et à leur intégration dans le nouveau processus de filtrage des contreparties ;
- formaliser et déployer les principes d'actualisation de la connaissance client ;

- réviser le corpus procédural afin de le rendre plus opérationnel et en faciliter l'appropriation par les lignes métier concernées ;
- finaliser la révision de la cartographie des risques LCB-FT ainsi que la note méthodologique d'évaluation des risques associée ;
- définir et mettre en œuvre un ensemble de scénarii pouvant être automatisé afin qu'Harmonie Mutuelle puisse disposer d'un réel dispositif de surveillance des opérations ;
- renforcer les actions de contrôle de premier et de second niveaux.

En 2022, les équipes conformité ont également travaillé à l'enrichissement du module de formation LCB-FT et au déploiement d'une feuille de route dédiée et dont l'avancement est présenté régulièrement à la direction générale.

MGEN

La direction conformité du Groupe MGEN, qui porte la fonction clé conformité, est rattachée à la direction Stratégie projets assurance et santé. Elle a en charge le pilotage de plusieurs thématiques liées à l'éthique des affaires, notamment la prévention de la corruption, la vérification des exigences de compétences et d'honorabilité, la protection de la clientèle et la LCB-FT. Ces dernières font l'objet de revues régulières devant le comité exécutif et de travaux en collaboration avec les équipes de l'UMG Groupe VYV.

Dans le cadre de l'application de la loi Sapin 2, une cartographie des risques de corruption a été établie et des actions de sensibilisation ont été mises en place. Des politiques écrites (cadeaux et invitations / conflit d'intérêts), un dispositif d'alerte et un e-learning dédié à la lutte contre la corruption complètent ce dispositif.

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

Un code de conduite destiné aux collaborateurs et relatif à la lutte contre la corruption a été validé par le conseil d'administration en juin 2021 et est entré en vigueur en juillet 2022. À disposition de tous les collaborateurs de l'UES MGEN via l'intranet, il présente notamment des situations types en matière de corruption et énonce dans chaque situation les sanctions pénales encourues. Le règlement intérieur des salariés détaille également les sanctions prévues en cas de non-respect de ce code.

En 2022, le e-learning « Mission incorruptible » a été étendu à l'ensemble des collaborateurs, des militants et des salariés des établissements de santé.

Pour lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme, le Groupe MGEN agit sur plusieurs volets : des actions de sensibilisation ponctuelles sont assurées auprès des personnels exposés, des procédures dédiées sont déclinées de manière opérationnelle et des contrôles sont menés pour s'assurer du respect de ces dernières.

Sur la période de reporting, la direction Conformité a notamment assuré la mise à jour de la classification des risques LCB-FT et a amélioré les circuits d'échange d'informations entre les différents acteurs aussi bien en interne qu'en externe. Par ailleurs,

l'activité de contrôle du dispositif a été renforcée : des contrôles ont été réalisés notamment sur le traitement des alertes LCB-FT ainsi que sur les pays à risque de BC-FT. L'ensemble de ces travaux a permis d'améliorer de l'efficacité du dispositif au sein du groupe.

MNT

Les sujets liés à l'éthique des affaires sont gérés au sein de la MNT par la direction du Pilotage réglementaire et normatif.

Un programme réglementaire, lancé en 2019, porte sur la mise en conformité avec la loi Sapin 2. Dans ce cadre, la mutuelle a mis en place un code anti-corruption, une note relative aux cadeaux et invitations et un dispositif d'alertes. Ce dernier est ouvert aux collaborateurs internes et parties prenantes externes (prestataires en mission) de la MNT, qui peuvent déposer un dossier dans un espace sécurisé réservé aux quatre référents techniques qui ont été désignés pour traiter les alertes reçues. La procédure relative au dispositif a été revue en octobre 2022, suite aux lois de mars 2022 et au décret d'octobre renforçant la protection des lanceurs d'alerte, et présentée au CSE de l'entreprise en novembre. Depuis 2020, un e-learning obligatoire sur la loi Sapin 2 est en place et doit avoir été suivi par tous les collaborateurs (y compris CDD, alternants...). Il continue à être déployé, notamment vis-à-vis des nouveaux collaborateurs. Des travaux visant à la révision de la cartographie des risques de corruption ont été lancés en 2022 grâce à l'aide d'un cabinet de conseil.

La MNT dispose depuis 2016 d'une procédure cadre LCB-FT qui a été revue et enrichie en 2020 en collaboration avec l'équipe conformité du Groupe VYV menant à la mise à jour de la classification des risques LCB-FT et à la rédaction de nombreuses procédures (procédure cadre, gouvernance du dispositif, formation et information des collaborateurs, déclaration de soupçon, conservation des documents, informations intra et hors groupe, reportings internes et externes). En complément de la procédure, et afin de sensibiliser les parties prenantes internes, un e-learning LCB-FT est accessible dans l'offre de formations; ce module est inscrit dans le parcours d'intégration de chaque nouvel entrant à la mutuelle. Depuis 2020, la mutuelle a déployé un module de sensibilisation en e-learning destiné à l'ensemble des collaborateurs. Cet e-learning est dispensé à chaque nouvel entrant dans son parcours de formation. Il permet de :

- connaître et comprendre les fondamentaux de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme,
- d'apprendre les risques encourus par les professionnels de l'assurance,
- d'adopter les bons réflexes d'analyse en présence de signaux d'alerte de blanchiment ou de financement du terrorisme.

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

MUTEX

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

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

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

- un code de conduite anticorruption, touchant aux sujets prévus par la réglementation Sapin 2, révisé en 2022 et annexé au règlement intérieur ainsi qu'un régime de sanctions disciplinaires en cas de manquement au code de conduite ;
- une politique autonome (créée en 2022) sur les dispositions applicables en matière d'acceptation ou d'attribution des cadeaux et invitations conforme aux recommandations de l'Agence française anticorruption ;
- une politique d'honorabilité et de compétence qui définit notamment les conditions d'appréciation de l'honorabilité des titulaires des fonctions clés de MUTEX. Celle-ci a été revue en 2021 ;
- une procédure achats afin d'assurer notamment le respect du cadre déontologique et des dispositifs de lutte contre la corruption
- une politique de gestion des conflits d'intérêts qui précise la façon d'identifier et de gérer d'éventuels conflits d'intérêts, revue en 2022 ;
- les dispositions du règlement intérieur relatives aux harcèlements moral et sexuel.

Plusieurs dispositifs sont également mis en place pour prévenir des comportements contraires à l'éthique.

En 2021, MUTEX a renforcé son dispositif anticorruption en se dotant notamment d'un responsable anticorruption, en charge du pilotage des actions engagées et a poursuivi ses travaux en 2022.

MUTEX dispose d'un processus d'alerte professionnelle, qui permet à tout collaborateur de MUTEX (quelle que soit la nature de leur contrat) ou de ses partenaires commerciaux, prestataires, sous-traitants, et à tout individu dont les intérêts sont susceptibles d'être affectés par l'activité de l'entreprise, de porter à la connaissance de MUTEX tout manquement au code de conduite anticorruption dont il aurait personnellement connaissance. Les signalements restent anonymes et confidentiels. Une procédure dédiée a été formalisée désignant un référent alerte professionnelle et instituant une commission éthique composée par le directeur des Ressources humaines, le directeur des Affaires juridiques et de la Conformité, le référent alerte professionnelle et le cas échéant des responsables métiers en raison de leur expertise pour l'instruction de la procédure.

En 2022, MUTEX a mis à jour ce dispositif au regard de la Loi n° 2022-401 du 21 mars 2022.

Les collaborateurs sont formés au risque de corruption et sur la thématique de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Sur le périmètre de la LCB-FT, MUTEX a réalisé une mission au cours de l'été 2022 afin d'assurer l'effectivité de son filtrage en matière de personnes politiquement exposées et de gel des avoirs, tout en renforçant son processus.

MUTEX a souhaité réaliser un diagnostic de son dispositif de conformité. Celui-ci s'est déroulé en 2022. Il a couvert l'ensemble des thématiques de conformité (LCB-FT, lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ; LCC, lutte contre la corruption ; déshérence...). Une feuille de route a été établie au cours du quatrième trimestre 2022, afin de mettre en conformité les points pour lesquels une marge d'amélioration avait pu être dégagée.

Cette feuille de route, sur la thématique LCB-FT et plus spécifiquement les questions de la formation et de la sensibilisation, peut être illustrée, sans prétendre à l'exhaustivité, à l'aide de quelques exemples :

- définition des populations susceptibles de voir leur formation à la LCB-FT renforcée,
- définition des modalités de sensibilisation régulière pour chaque population,
- définition des populations pour lesquelles les parcours sont en distanciel et/ou en présentiel,
- création d'un dispositif permettant l'information et la sensibilisation des partenaires externes afin de renforcer leur compréhension des attentes en matière de LCB-FT (sujets, supports, passerelle d'échanges...).

Pour les aspects non informatiques, l'objectif est de réaliser la feuille de route au cours de l'année 2023.

Entités non obligées

VYV³

La gouvernance **VYV³** s'est engagée dans une politique de tolérance zéro en matière de corruption. La direction Risques et Qualité **VYV³** a été missionnée pour mettre en œuvre et piloter le dispositif de lutte contre la corruption sur l'ensemble du périmètre **VYV³**. Ce dispositif trouve sa source dans la loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique du 9 décembre 2016, dite loi Sapin 2.

En 2022, **VYV³** a établi son propre code de conduite anticorruption qui sera diffusé en 2023. Celui-ci a été conçu pour guider le comportement en affaires, et fournir des conseils pratiques, des exemples et des liens vers d'autres informations utiles en vue de réduire au maximum le risque de corruption. Il s'adresse à tous les collaborateurs, aux membres des comités exécutifs et de direction et aux partenaires de **VYV³** et de ses entités composantes et fixe les principes que les collaborateurs doivent respecter dans le cadre de leurs activités professionnelles. Les collaborateurs de **VYV³** seront tenus de faire connaître à nos clients, bénéficiaires, résidents et patients, à nos fournisseurs et nos partenaires commerciaux notre politique de tolérance zéro en matière de corruption.

VYV³ a construit en 2022 un dispositif d'alerte en conformité conformément à la loi Sapin 2 et à la loi n° 2022-401 du 21 mars 2022, dite « Wasserman », faisant évoluer la définition du lanceur d'alerte, sa protection et la procédure de signalement. Le périmètre des faits susceptibles de faire l'objet d'un signalement est large. À titre d'illustration, est concerné le non-respect des dispositions de prévention de la corruption inscrites dans le code de conduite de **VYV³**. Ce dispositif d'alerte professionnelle sera ouvert à l'ensemble des collaborateurs **VYV³**, permanents comme occasionnels (CDD,

intérimaires, alternants, stagiaires) en 2023. Il viendra compléter les autres moyens d'expression mis à leur disposition (voie hiérarchique, DRH, organes de représentation des salariés). Son utilisation assurera la pleine protection des lanceurs d'alerte ainsi que le traitement confidentiel des dossiers d'alerte par la direction des Risques et de la Qualité, et par un comité éthique.

Pour assurer globalement la bonne connaissance de la charte éthique et la compréhension de la politique de lutte contre la corruption et ainsi accompagner le déploiement de ces dispositifs et assurer leur bonne utilisation, un module de formation en e-learning sera intégré sur l'outil de e-learning de **VYV³**, et rendu obligatoire pour les personnels les plus exposés aux risques de corruption.

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

RMA

Les grands principes liés à l'éthique des affaires sont actés par les instances politiques de RMA, la direction générale et les membres du comité de direction étant chargés de leurs

déclinaisons opérationnelles. La direction Performance réglementaire et prestataires, en charge de la fonction conformité, assure le suivi au quotidien de ces enjeux. Une charte éthique édicte les règles concernant le référencement des prestataires intervenant auprès des bénéficiaires des prestations d'assistance de RMA. Elle définit également les grands principes que les collaborateurs de RMA doivent respecter, notamment sur la problématique des conflits d'intérêts.

Dans le cadre du périmètre de consolidation prudentiel du Groupe **VYV**, RMA est assujéti à la loi dite Sapin 2. Les chantiers de mise en conformité ont débuté fin 2021. Dans ce cadre, un corpus documentaire est en cours de finalisation. Il comprend : un code de conduite anti-corruption annexé au règlement intérieur de l'entreprise, un dispositif d'alerte professionnelle et la mise en place d'une politique cadeaux et invitations. Un déploiement du module de sensibilisation en e-learning proposé par le Groupe **VYV** a également été lancé.

Dans le cadre du dispositif d'alerte, un comité d'éthique composé de la DG, DRH et RFC conformité (responsable fonction-clé ; directive Solvabilité 2) est mis en place.

RMA travaille également à la mise à jour de son dispositif LCB-FT. Dans ce cadre, des opérations de filtrage exceptionnelles ont été mises en œuvre, la cartographie des risques de blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme a été créée et des travaux d'harmonisation avec le groupe ont été menés. ➤

Informatique et gestion responsable des données

Sécurité informatique et continuité de service des systèmes d'informations

DÉFINITION DU RISQUE

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

Ce risque peut se concrétiser si le groupe :

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

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

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

Pour y parvenir, l'UMG Groupe **VYV** est en charge de la coordination de la stratégie de la sécurité des SI au niveau du groupe. Preuve de l'importance portée à ce sujet, cette mission est incarnée par un directeur de la Sécurité des SI (RSSI) membre de différents comités de coordination des entités du groupe.

Ce dernier a pour mission de coordonner les actions en matière de sécurité des SI. Dans ce but, une organisation et une comitologie spécifique sont en place afin d'assurer un échange permanent avec les différentes directions SI des entités du groupe, tant entre les RSSI entités qu'entre experts techniques.

Le RSSI groupe travaille de manière rapprochée avec plusieurs autres directions de l'entreprise, notamment la direction de la Protection des données personnelles ainsi que la direction de l'Audit interne. Les principaux projets IT groupe de l'entreprise bénéficient d'un accompagnement poussé du RSSI afin de ➔

promouvoir une approche « security by design », analyser les résultats des « pentests » (tests de sécurité informatique) fournis par les prestataires avant déploiements de solutions IT et proposer des axes d'amélioration aux porteurs des projets.

Le groupe a particulièrement travaillé en 2022 à la convergence des mesures de protection des postes de travail, notamment dans le cadre de déploiement de solutions d'antivirus nouvelle génération.

Afin de suivre les recommandations de la CNIL, le groupe est actuellement lancé dans la sélection d'une solution technique commune d'authentification forte pour les sites adhérents, afin de mieux concilier sécurité informatique et respect de la protection des données personnelles.

Pour faire de chaque collaborateur un acteur de la cybersécurité, les équipes de l'UMG Groupe VYV ont mis en place un module e-learning de sensibilisation. Les entités déploient leur programme de sensibilisation.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

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

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	Total
2020	1 769,0	521,0	-	-	2 290,0
2021	5 196,0	4 819,0	1 279,5	65,0	11 359,5
2022	779,0	1 632,7	186,0	386,1	3 159,8

Après un déploiement massif de sessions de sensibilisation en 2021 sur MNT, MGEN et Harmonie Mutuelle, les heures de formation et sensibilisation à la sécurité informatique enregistrent une forte baisse. Celles-ci se concentrent désormais sur les publics non encore sensibilisés ainsi que sur les nouveaux collaborateurs. A contrario, les différents dispositifs de sensibilisation et formation ont continué à être déployés auprès d'un large public au sein de MUTEX et de RMA. Au total, les heures de formation et sensibilisation enregistrent une baisse de 72,2 %.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

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

- un cloisonnement systématique des réseaux ;
- une mise à jour continue d'un antivirus nouvelle génération ;
- le déploiement de l'authentification multi-facteur et du management des terminaux mobiles ;
- le renforcement de la gestion des vulnérabilités ;
- le renforcement de la gestion des droits d'accès ;
- la sensibilisation des utilisateurs, notamment grâce au module e-learning groupe obligatoire pour tous les collaborateurs.

Sur ce dernier point, la mutuelle met également en place un plan de communication annuel sur la sécurité des systèmes d'information qui se décline en plusieurs actions et thématiques. Des communications régulières sur l'Intranet, ainsi que différents ateliers de sensibilisation sont assurés, notamment à travers des quiz. Durant l'année, quatre tests de phishing ont également été réalisés.

Harmonie Mutuelle poursuit également sa politique d'audits, qu'ils soient internes ou externes (certification ISO 27001/HDS), ses exercices d'intrusions sur les systèmes sensibles et exposés, le contrôle de ses fournisseurs à travers des audits techniques...

Un plan de reprise d'activité est testé deux fois par an pour assurer la résilience des systèmes d'informations à des pannes techniques et/ou à des attaques informatiques. Une sauvegarde des serveurs est également réalisée toutes les 24 h.

En 2022, la mutuelle a continué les travaux pour assurer la sécurité de ses SI et la continuité de leur fonctionnement et a notamment :

- débuté le déploiement d'une solution EDR (Endpoint detection and response), d'un outil SIEM combinant la gestion des informations de sécurité et la gestion des événements de sécurité au service d'un futur centre opérationnel (SOC) ;
- déployé de nouvelles solutions techniques, dont la solution de sauvegarde des serveurs de l'entreprise RUBRIK et celle d'un antivirus nouvelle génération ;
- travaillé au cloisonnement réseau et au renforcement du contrôle des droits d'accès (authentification multi-facteurs et management des terminaux mobiles, revue des droits d'accès des comptes à privilèges).

MGEN

La direction de la Sécurité des systèmes d'information du Groupe MGEN a pour mission d'assurer la sécurité de l'information et des systèmes d'information du Groupe MGEN. Elle s'appuie sur une stratégie et une approche basée sur les risques et est divisée en quatre domaines : gouvernance risques et conformité (GRC), protection des données à caractères personnelles (DCP), gestion des accès et des identités (IAM) et cellule sécurité opérationnelle (SOC).

Une politique générale de la sécurité des SI est formalisée et définit les règles à respecter en matière de sécurité de l'information, complétée par des politiques thématiques. Un système de management de la sécurité de l'information (SMSI) est en place depuis plusieurs années pour piloter les risques cyber et leur maîtrise, avec une logique d'amélioration continue.

Au sein du Groupe MGEN, MGEN Technologies, en charge des systèmes d'information, est certifiée ISO 27001 et hébergeur de données de santé.

Une trentaine de collaborateurs ainsi qu'un réseau de correspondants sont en charge de la cybersécurité.

L'année 2022 a été marquée par la mise en place d'un SOC (Security Operations Center) dont la mission première est la surveillance constante des systèmes d'information, la détection d'événements suspects et la réponse à des incidents de sécurité. Le SOC fonctionne en 24 h/24, 7 j/7 avec l'appui d'un prestataire

externe. Les équipes cybersécurité ont également travaillé sur la mise en place d'un système d'authentification multi-facteurs (MFA) mi-2022, permettant un renforcement de l'authentification des collaborateurs se connectant aux systèmes d'information MGEN. La mise en place d'une solution de revue d'habilitation a également débuté en juin 2022 dans le but de réaligner les droits des utilisateurs avec leurs réels besoins. Cette solution a pu être déployée sur une direction pilote.

Un programme de sensibilisation et de communication annuel permet de promouvoir les enjeux de cybersécurité et les bonnes pratiques à l'ensemble des collaborateurs MGEN. Il intègre notamment la formation en e-learning proposée par le groupe, dispensée à tous les nouveaux collaborateurs, des interventions auprès des différentes directions du groupe tout au long de l'année et dans des formats courts de 30 minutes, des fiches bonnes pratiques disponibles pour tous les collaborateurs... Le mois européen de la cybersécurité en octobre 2022 a été l'occasion de proposer une saga, sous forme de bande dessinée, autour de ces enjeux et a été diffusée sur tous les canaux à disposition.

Des exercices de phishing sont régulièrement organisés auprès de tous les collaborateurs. Ils sont complétés par des exercices spécifiques pour répondre aux enjeux de certaines populations, et particulièrement les membres du SOC. Le groupe participe également activement à plusieurs instances de pairs : Clusif, Groupe ISO 27001, APSSIS, club des RSSI santé, CESIN...

En matière de continuité de service, la DSI du Groupe MGEN dispose d'un dispositif de continuité (PCA) et de résilience qui répond notamment aux exigences normatives de l'ISO 27001. Le PCA de la DSI est relié au PCA global du Groupe MGEN et le responsable continuité d'activité (RPCA) de la DSI est l'interlocuteur du RPCA groupe.

En 2022, les équipes des systèmes d'informations ont notamment :

- réalisé un exercice de simulation de la cellule de crise DSI avec participation du codir DSI ;
- continué d'améliorer le plan de continuité de l'activité (PCA) qui constituait déjà un point fort lors des audits de certification AFNOR réalisés en 2021 ;
- assurer la mise à jour du manuel de gestion de crise.

En 2023, un exercice de crise conjoint sera réalisé entre les cellules de crise de la DSI et celle du Groupe MGEN.

MNT

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

Cette approche transverse de la gouvernance liée à la sécurité des données a poussé la mutuelle à définir des objectifs SSI coconstruits avec les différents RSSI du Groupe VYV et le PGSSI groupe. Pour suivre l'avancée des objectifs et l'application des correctifs de sécurité, des indicateurs font l'objet d'un suivi régulier par le RSSI qui peut, le cas échéant, remonter à la direction

tout éventuel dysfonctionnement. Des points mensuels sont également réalisés par le responsable de données d'entreprise avec les différents métiers de la mutuelle, participant ainsi de manière indirecte à la sécurisation des données.

Un e-learning sur la sécurité des systèmes d'information est disponible pour l'ensemble des collaborateurs. La participation à cette formation est suivie par la DRH avec relance automatique des personnes qui ne l'auraient pas encore suivie, y compris les nouveaux collaborateurs. Des informations sont également envoyées sous forme de communications régulières à l'ensemble des collaborateurs. Par ailleurs, une intervention dédiée à la sécurité informatique a eu lieu dans le cadre des projets stratégiques « Nouveaux Territoires d'Avenir ». Il en va de même pour les améliorations continues. Des fiches de saisine DPRN sont également complétées par les métiers afin de prendre en compte le respect de la conformité RGPD et SSI dès la phase de conception de nouvelle solution / service.

Deux campagnes de sensibilisation à l'hameçonnage ont également été réalisées cette année.

En 2022, les équipes de la DSI ont notamment mené une expérimentation visant à mettre en place un dictionnaire des données plus facilement utilisable par les composants en charge de la sécurisation du SI. Un audit de l'annuaire technique AD (active directory) a également été réalisé.

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

MUTEX

La sécurité des systèmes d'informations de MUTEX est pilotée par une approche basée sur la gestion des risques, identifiés grâce à une cartographie mise à jour en 2022. La stratégie de MUTEX en matière de sécurité informatique est découpée en trois axes :

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

Pour déployer cette stratégie, MUTEX s'appuie à la fois sur le RSSI (rattaché à la direction Finance et Risques) et le RSI (rattaché à la DSI) qui collaborent avec les nombreuses parties prenantes :

- au premier rang desquelles le DPO MUTEX ;
- son infogérant qui traite une partie des sujets de sécurité SI sur le périmètre infogéré ;
- un prestataire en charge de la partie filtrage et reporting mensuel des outils de sécurité périmétriques.



En 2022, les travaux en matière de cybersécurité ont particulièrement porté sur :

- l'amélioration du niveau de sécurité des appareils (gestion des correctifs de sécurité serveurs, nouvelle version du framework Microsoft sur le poste de travail et les mobiles, réduction du niveau d'obsolescence) et la sécurisation de la messagerie (DMARC) ;
- la généralisation de l'authentification forte (MFA) à tous les services accessibles d'Internet ;
- le déploiement d'un nouveau cursus de sensibilisation, constituant une formation obligatoire de tous les collaborateurs, allant au-delà du module de sensibilisation groupe ;
- la réalisation d'exercices visant à restaurer le système d'information (2 tests), à faire fonctionner les activités « non télétravaillables » ou prioritaires depuis un site de repli (1 test) ou encore de campagnes de phishing (3 exercices). Pour mieux agir et réagir face à des crises cyber, MUTEX a également réalisé un exercice de gestion de crise de bout en bout, dans lequel a été intégré le comex.

Mutex dispose également d'une politique de continuité d'activité (conforme à celle du groupe), et s'assure du bon fonctionnement des dispositifs de secours et de repli qui la composent. Ils peuvent être aussi bien numériques que physiques, notamment pour prendre en compte le risque de sinistre sur les locaux hébergeant les salariés. MUTEX s'assure par exemple que son cloud est répliqué en Île-de-France sur deux sites distants de plus de 20 km.

Entités non obligées

VYV³

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

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

Le responsable sécurité des systèmes d'information (RSSI) est rattaché à la direction des Risques et de la qualité. Il travaille étroitement avec le DSI de VYV³ IT, mais indépendamment de celui-ci pour permettre l'arbitrage des priorités d'actions en fonction des risques. Au sein de l'union, le RSSI va développer un réseau de référents visant à renforcer une culture de la sécurité et de la gestion des risques de l'information, en priorité dans les entités adhérentes au GIE VYV³ IT.

La politique de sécurité du système d'information (PSSI) en place au sien de VYV³ IT vise à assurer la conformité légale et réglementaire du SI (notamment au RGPD et aux exigences liées à la certification HDS – hébergeur de données de santé), garantir

une continuité des services sanitaires et des activités critiques des métiers, intégrer de manière native les contraintes de sécurité dans les projets, mettre en œuvre un socle de sécurité pour le GIE et protéger les informations des clients du GIE.

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

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

Le système de management de la sécurité de l'information (SMSI) couvre l'ensemble du périmètre VYV³ IT traitant de données de santé. Il a été certifié ISO 27001 en 2021 et HDS en 2022 que les applications soient « On Premise » ou en « SAAS ». Dans une démarche d'amélioration continue, il fait l'objet d'audits de surveillance annuels, ainsi que d'audits internes (préparatoires à ces audits annuels) et de revues de direction par le comité de direction générale. Ces différentes revues donnent lieu à l'identification d'axes d'amélioration et à l'élaboration de plans d'action.

Les projets entamés en 2022 tels que la cartographies des données ; le meilleur cloisonnement des réseaux, la généralisation d'un second facteur d'authentification pour les applications Microsoft en SAAS (O365) vont être poursuivis en 2023.

Trois axes vont être particulièrement développés :

- le renfort de la sensibilisation à la sécurité de l'information au niveau VYV³ IT, et plus largement pour les collaborateurs VYV³ (campagne de test et sensibilisation au phishing, nouvel outil d'e-learning) ;
- la participation au projet de plan de continuité d'activité groupe (avec notamment la participation à un exercice de cybercrise piloté par le RSSI groupe) ; la poursuite des travaux de plan de continuité/reprise informatique avec un premier volet prioritaire adressant les établissements de soins médicaux et de réadaptation ;
- le développement des coopérations et des mutualisations avec les autres entités du groupe.

RMA

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

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

Ces prestataires ont mis en place les équipements de sécurité nécessaires à la protection des systèmes d'informations (ex : firewall, proxy, Wireless Local Area Network, Active Directory, antivirus, Réseau Privé Virtuel...). Tandis que la politique de sécurité d'Harmonie Mutuelle s'appuie sur les normes ISO 27001 et 27002, PROGINOV et Microsoft sont eux certifiés ISO 27001. PROGINOV est de plus certifié hébergeur de données de santé (HDS).

RMA a également nommé un référent sécurité qui veille à sensibiliser les collaborateurs à l'importance de la sécurité informatique, formaliser la documentation (plan d'assurance qualité et politique de sécurité des systèmes d'information), participer aux comités RSSI du Groupe VYV et gérer la relation avec les prestataires pour toute question liée à la sécurité informatique.

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

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

Les conclusions de cet audit montrent que les risques de RMA liés à un cadre et une structure SI inadéquats ou à la sécurité du SI sont maîtrisés.

Plusieurs actions ont toutefois été menées au cours de l'année. Les connexions à partir de pays à risques ont été exclues (Russie et Ukraine notamment), des systèmes d'authentification multi-facteurs ont été déployés pour les collaborateurs travaillant sur les SI de RMA. Un test de phishing a également été réalisé en septembre 2022. L'entreprise a également mis en place le module de formation groupe dédié à la cybersécurité à l'attention de tous les collaborateurs. Le suivi de ce module est une obligation lors de l'arrivée de chaque nouveau collaborateur. À date du 29 décembre 2022, tous les collaborateurs de RMA ont pu le suivre. Cette action de formation s'ajoute aux différentes actions de communication et de sensibilisation : e-mails réguliers sur la thématique, documentation à disposition sur l'Intranet de RMA ou encore réunions dédiées avec l'ensemble de l'encadrement.

RMA étant organisée sur un site unique, la présence physique constante d'un collaborateur du pôle I&T est garantie afin de gérer les problématiques physiques liées aux SI tout en se basant sur l'expertise des prestataires externes de l'entreprise pour assurer une continuité d'activité. Pour prendre en compte le risque d'inondation, possible dans l'aire géographique du siège de RMA, la salle des serveurs informatique est située à l'étage et non au rez-de-chaussée.

Protection des données personnelles

DÉFINITION DU RISQUE

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

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

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

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

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

(1) Règlement général sur la protection des données.

Le Groupe VYV a mis en œuvre un schéma d'organisation protection des données mutualisé pour l'UMG, les entités composant VYV³, RMA, VYV Conseil et la MMG : à date, le périmètre mutualisé correspond à quarante désignations effectives et huit en cours d'instruction auprès de l'autorité de contrôle et de régulation (la CNIL).

Le département Protection des données sert plus de soixante entités et pilote par ailleurs l'animation de la filière métier « DPO », communauté de l'ensemble des professionnels de la protection des données, référents / relais, CPO et DPO dédiés des entités, Harmonie Mutuelle, MGEN, MNT, MUTEX et Chorom, SMACL Assurances, Groupe Arcade-VYV.

En filière, le département Protection des données groupe travaille au sein de différentes instances (comité privacy, comités de référents VYV³, DPO Taskforce) à la production et à la diffusion de process, procédures et outillages communs, ainsi qu'à l'animation d'une communauté de professionnels de la protection des données en capacité de se mobiliser pour des travaux de veille, d'alerte et d'appui expert, tant vers les responsables de traitements que dans le cadre de la stratégie « Tête de réseau » mise en place et promue par la CNIL. Ainsi, la production d'un référentiel groupe d'outils, de politiques, de procédures et de guides permet de porter la voix du groupe en matière de protection des données, tant vers l'externe qu'en interne, contribuant à la mise en œuvre effective de l'« accountability »⁽³⁾ exigée par la réglementation.

Au cours de l'année, les équipes du département Protection des données groupe ont notamment poursuivi les travaux qu'elles pilotent concernant deux appels d'offres dont l'un en particulier a permis le choix au niveau du groupe d'un outil commun de tenue du registre. Ce projet sera déployé en 2023. Le DPO groupe, en menant ces appels d'offres, favorise une mise en cohérence des pratiques au sein du périmètre et un meilleur pilotage de la conformité protection des données.

En 2022, la fonction DPO groupe - DPO mutualisé et le département qui l'appuie poursuit son activité de « build » et de « run » pour les entités dont elle est DPO. Elle renforce la structuration de ses services et les process de nature à répondre aux besoins des équipes projet en mettant en œuvre le « Privacy by design ». Elle recherche la montée en compétence et en maturité des métiers et renforce ses actions de formation vers les collaborateurs, équipes projet et référents du groupe et des entités affiliées au Groupe VYV.

Des actions « socle » se sont poursuivies en 2022 pour s'assurer de la conformité à la réglementation protection des données des traitements réalisés dans le cadre des activités des entités : diagnostics, registres, plans d'action et feuilles de route ont été à l'agenda du département dès l'entrée en vigueur du RGPD.

Une attention particulière est portée aux formations et à la sensibilisation des collaborateurs, ainsi qu'à la montée en compétence de l'ensemble des collaborateurs du réseau d'interlocuteurs métiers. Notamment à travers l'appropriation du module de formation e-learning « Sensibilisation aux enjeux RGPD » proposée par l'Academy digitale (cf. chapitre RH). Il est complété, pour les nouveaux arrivants, par des interventions du département Protection des données lors des journées d'intégration.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

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

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA	Total
2020	2 241	6 900	853	520	206	10 720
2021	4 343	7 354	954	553	214	13 418
2022	4 588	7 341	959	565	231	13 684

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

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA	Total
2020	1 227	990	175	62	202	2 656
2021	1 703	3 026	85	448	43	5 305
2022	2 372	1 206	53	614	42	4 287

Le nombre de collaborateurs formés ou sensibilisés à la protection des données personnelles en 2022 a légèrement augmenté après un déploiement très marqué en 2020 et en 2021. Dans les entités où le module de formation « Mission RGPD » a été largement déployé en 2020 ou en 2021, les heures de formation dédiées à la protection des données personnelles sont en baisse mais restent à un niveau élevé afin d'assurer la formation des nouveaux collaborateurs à cet enjeu.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

Rattaché à la direction Engagement et Coopérations, le DPO d'Harmonie Mutuelle pilote la démarche de mise en conformité. Il anime un copil RGPD, qui réunit les dirigeants membres du comité de direction générale restreint de chaque branche métier de la mutuelle. Le DPO est également membre du comité SSI, qui prend des décisions et orientations concernant la sécurité des systèmes informatiques.

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

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

En 2021, Harmonie Mutuelle a déployé une charte cookies après avoir mis en place en 2020 une solution de consentement pour les cookies sur les environnements Internet. Les dispositifs techniques de la plateforme de stockage des consentements à la protection ont été revus suite au décommissionnement de l'ancien

outil permettant de suivre la gestion des consentements. Une campagne visant à mettre à jour le consentement de tous les adhérents de la mutuelle a été déployée en 2022. Différents documents à destination des collaborateurs ont été mis à jour (charte d'usage des ressources informatiques, règlement intérieur, contrat de travail, notice d'information RGPD) afin de renforcer les bonnes pratiques et bons réflexes liés au télétravail ainsi que la transparence vis-à-vis des collaborateurs quant à l'usage de leurs données par l'employeur.

MGEN

L'équipe Protection des données du Groupe MGEN, sous la responsabilité de la data protection officer (DPO) est rattachée à la direction Stratégie projets assurance et santé, gage de l'importance que MGEN accorde à la protection des données personnelles. En 2019 des « Engagements pour la protection des données à caractère personnel » ont été adoptés. Déclinés sous plusieurs formats, ils sont consultables par tous sur le site mgen.fr.

En 2022, l'équipe Protection des données a notamment :

- accompagné la finalisation du programme RGPD avec un chantier sur la purge et l'archivages des données ;
- déployé un plan de formation auprès des publics prioritaires, avec une attention particulière pour les référents au sein des établissements de soin du groupe et sur les enjeux liés aux données de santé. D'autre part, l'ensemble des équipes en charge du marketing opérationnel a été formée. Enfin, des ateliers opérationnels protection des données ont été déployés auprès du réseau, animés par les ambassadeurs du numérique, et auprès de MGEN Solutions ;
- piloté la réalisation d'analyses d'impact sur la vie privée (PIA) ;
- accompagné les métiers dans le cadre du processus Privacy by design (plus de 275 actions d'accompagnement en 2022) afin de garantir la protection de la vie privée de nos adhérents, assurés sociaux, patients, résidents, salariés et autres parties prenantes au plus tôt dans la conception de nos projets, services et outils ;
- travaillé à la mise à jour de l'information des personnes.

Au-delà des publics prioritaires, l'ensemble des salariés et élus bénéficie de formations/sensibilisations à la protection des données personnelles, notamment avec un e-learning pour tous les nouveaux collaborateurs.

MNT

Au sein de la MNT, le DPO, le responsable de données d'entreprise (RDE) et le responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI), sont regroupés dans la direction du Pilotage réglementaire et normatif. Le directeur général de la mutuelle est également responsable de traitement au sens du RGPD. Cette organisation permet une gestion cohérente et efficiente de la protection des données, qu'elles soient à caractère personnel ou non.

Les engagements de la mutuelle sont rappelés dans sa charte pour la protection des données à caractère personnel, disponible sur le site www.mnt.fr, ainsi que dans sa politique cookies. En 2022, les équipes MNT ont :

- débuté la mise à jour des différents registres (registre de traitement, registre marketing, registre des partenaires) ;

- assuré la mise en place de la réglementation en vigueur concernant les cookies et la mise à jour des mentions légales ;
- déployé un dispositif pour le suivi régulier des demandes d'exercice de droit.

Pour promouvoir les bonnes pratiques en matière de protection des données personnelles, l'ensemble des collaborateurs doit avoir suivi le module RGPD du groupe. Des communications plus ciblées sont également réalisées par le DPO/RSSI auprès de certains publics.

L'équipe DPO réalise chaque début de semaine une communication concernant les nouveautés réglementaires de type RGPD ou SSI, à destination de nombreuses équipes MNT et Groupe VYV (comme les DPO des autres maisons par exemple).

MUTEX

Le DPO de MUTEX est rattaché hiérarchiquement au directeur des Affaires juridiques et de la Conformité et est accompagné d'un juriste spécialisé sur les enjeux de protection des données personnelles. Le DPO est membre de droit du comité conformité, présidé par le directeur général délégué. Différentes directions sont rattachées à ce dernier : la direction Expertises techniques et financière, la direction des Affaires juridiques et de la Conformité et la direction des Risques. Le cas échéant, le DPO a accès au comex, au conseil d'administration et au comité d'audit de MUTEX.

La mise en conformité de MUTEX au RGPD a été initiée dès 2017 et fait l'objet d'actualisations régulières.

En 2022, les efforts se sont portés sur la réalisation d'un diagnostic conformité RGPD, sur la révision du registre de traitement ainsi que la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données (PIA).

En outre MUTEX s'assure que tous les nouveaux collaborateurs sont inscrits automatiquement à la formation en e-learning, qui doit être réalisée durant les premiers mois de présence dans l'entreprise. Différents supports de sensibilisation ont également été envoyés par courriel de manière échelonnée sur l'année. →

(3) La CNIL définit l'accountability comme l'obligation pour les entreprises de mettre en œuvre des mécanismes et des procédures internes permettant de démontrer le respect des règles relatives à la protection des données.

Entités non obligées

VYV³

VYV³ participe pleinement à la politique du Groupe VYV en matière de protection des données personnelles et a poursuivi tout au long de l'année 2022 la mise en œuvre d'un plan d'action validé en 2018 par la direction générale de VYV³.

L'union a prolongé en 2022 le déploiement de travaux d'organisation et de pilotage des enjeux de protection des données personnelles menés dans le cadre du schéma d'organisation mutualisé de protection des données embarquant la plupart de ses entités membres et structures affiliées (dont l'union faitière VYV³). Les entités ont désigné à partir de 2019 la déléguée à la protection des données groupe comme leur DPO mutualisé. Cette dernière est assistée d'une chief privacy officer (CPO) qui l'appuie dans la mise en œuvre de toutes ses actions sur le périmètre couvert, outille les entités et coordonne leur mise en conformité au régime de protection des données.

Chacune de ces entités s'engage dans cette démarche via son référent DPO (R-DPO), travaillant en étroite relation avec la CPO (participation à un comité référent, points en bilatéral CPO/R-DPO). Les R-DPO doivent veiller en toute indépendance à ce que les traitements effectués au sein de leurs entités respectent bien le RGPD, assurer la mise à jour de l'ensemble des documents permettant de prouver le respect par leur entité de ces dispositions (registres de traitement) et rendre compte de leurs actions auprès de la CPO (notamment au travers d'indicateurs présentés en comité de direction générale de VYV³). Pour remplir ces missions, ils s'appuient sur un espace documentaire partagé enrichi en 2022 de nouveaux outils et procédures communs.

En 2022, toutes les entités du périmètre ont poursuivi la mise en œuvre du plan d'action : tenue des registres de traitements, mise à jour de la documentation légale et des clauses sous-traitants, sensibilisation et formation via la ligne managériale et en mobilisant l'outil de e-learning de VYV³, mise en conformité des sites Internet (nouvelle réglementation liée aux cookies notamment)...

En 2021, dans le cadre du plan de progrès suite à l'audit interne mené en 2020, une première remontée d'indicateurs avait été effectuée, celle-ci s'est poursuivie en 2022. Cette remontée permet à VYV³ d'avoir une vision précise du niveau d'avancement des actions de mise en conformité au RGPD de chacune de ses entités et également de construire une vision agrégée du niveau de conformité VYV³ à destination du Groupe VYV.

En 2023, le CPO VYV³ contribuera pour les exigences relevant de la protection des données au renouvellement de la certification HDS – hébergeur de données de santé – du GIE informatique VYV³ IT.

VYV³ se verra également dotée en 2023 d'un outil de tenue de registre. Le déploiement de cet outil permettra au CPO ainsi qu'aux référents DPO des entités membres une meilleure maîtrise de la documentation de la conformité RGPD (registre, violation, exercice de droit, analyse d'impact sur la vie privée...) tout en favorisant le partage et la mutualisation de ces éléments.

RMA

RMA a désigné auprès de la CNIL, la DPO du Groupe VYV qui agit également en tant que DPO mutualisé, pour être sa DPO. Deux référentes au sein de RMA sont les interlocutrices privilégiées de la DPO. Des points réguliers sont organisés entre le département Protection des données de l'UMG Groupe VYV où est logé la fonction de DPO mutualisé et les référentes au sein de RMA.

Une politique de confidentialité est disponible sur le site Internet et l'extranet clients de RMA. L'information relative à la protection des données à l'attention des bénéficiaires des garanties d'assistance de RMA et de ses prestataires a été mise en conformité avec la réglementation et figure notamment dans les notices d'information délivrées par les souscripteurs des garanties d'assistance aux bénéficiaires.

L'information des collaborateurs et élus quant au traitement de leurs informations personnelles par RMA est effective et la sensibilisation de ceux-ci à la protection des données se poursuit grâce au module de formation groupe, suivi obligatoirement par tout nouveau collaborateur.

Les principales actions menées en 2022 au sein de RMA ont visé à :

- assurer la conformité en matière de protection des données des projets internes par la mise en œuvre de processus de « Privacy by design » (Protection des données au moment de la conception du projet) permettant un accompagnement opérationnel, des préconisations et analyse de risques ;
- renforcer « L'Accountability » par la mise à jour du registre des activités de traitement et l'instauration de procédures internes ;
- réaliser des analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD) ;
- assurer la mise en œuvre du chantier sur les durées de conservation avec notamment l'établissement d'un référentiel de durées de conservation ;
- assurer la conformité du site Internet (cookies, politique de confidentialité).



Investissements responsables

DÉFINITION DU RISQUE

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

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

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

Depuis plusieurs années, les mutuelles du groupe ont toutes développé et documenté une politique d'investissement socialement responsable (ISR), détaillant les grands principes en matière d'intégration environnementale, sociale et de bonne gouvernance, ainsi que de calcul d'empreinte carbone, d'exclusion sectorielle et normative, de gestion des controverses, de politique actionnariale de vote active et d'engagement. En cohérence avec ses valeurs mutualistes, le Groupe VYV a souhaité produire une politique d'investissement responsable groupe afin d'harmoniser et d'enrichir les politiques existantes. Celle-ci vise à constituer un socle commun, poser des objectifs minimum à l'ensemble des entités du groupe, celles-ci restant en charge du déploiement des actions permettant l'atteinte de ces objectifs globaux.

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

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

- l'exclusion d'investissements directs dans les entreprises des secteurs induisant une dépendance forte et néfaste à la santé comme le tabac, les entreprises produisant des armes non conventionnelles ou celles participant à la destruction de la biodiversité, notamment les producteurs d'huile de palme ainsi que les producteurs de biocides ;
- le déploiement d'une stratégie climat ambitieuse, intégrée à la politique ISR, autour de la décarbonation des portefeuilles, l'intégration des risques de durabilité et la recherche d'un impact environnemental positif.

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

- réduire de 50 % les émissions de CO₂ des émetteurs privés détenus en direct dans les portefeuilles (mandats et fonds dédiés) par rapport à la situation au 31/12/2019 sur les scopes 1, 2 et 3 d'ici 2030. L'indicateur retenu pour mesurer cet engagement est l'empreinte carbone : tonne de CO₂ par million d'euro investi. L'intensité carbone de ce portefeuille (tonne de CO₂ par million d'euro de chiffre d'affaires) sera également suivie ;
- doubler la part verte des investissements d'ici 2025. Cet engagement correspond au doublement de la part de marché dans des obligations vertes et fonds thématiques climat ou labellisés ;
- exclure tout nouvel investissement en charbon thermique dès 2022 et ne plus en avoir en portefeuille d'ici 2030, quelle que soit la zone géographique ;
- exclure tout nouvel investissement dans les entreprises dont plus de 20% des revenus proviennent de l'exploitation des hydrocarbures non conventionnels ;
- d'aligner son portefeuille sur les objectifs de l'Accord de Paris.

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

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

Pour rendre compte des avancés de la politique ISR du groupe, un rapport Art. 29 de la loi Énergie climat sera publié en juin 2023 de manière volontaire, celui-ci n'en ayant pas l'obligation. Par ailleurs, la politique ISR est désormais inscrite dans les mêmes schémas de validation que les politiques écrites de gestion des risques, et sera donc validée par différentes instances de manière annuelle.

EGAMO, société de gestion filiale du Groupe VYV, propose aux entités clientes une approche de la gestion d'actifs fondée sur des valeurs mutualistes. À date, cette société assure la gestion de plus de 91% des actifs mobiliers cotés sur le périmètre prudentiel groupe en 2022.

Elle est signataire du Finance for Biodiversity Pledge, des principes pour l'investissement responsable (PRI) depuis 2010, et du Carbon Disclosure Project (CDP) depuis 2015. La notation PRI Stratégie & Gouvernance s'est établie à A en 2020, stable depuis cinq ans. En 2021, les PRI ont changé leur méthodologie de notation, et la nouvelle note s'est établie à 64 sur 100 (Investment and Stewardship policy).

EGAMO est également signataire du forum pour l'investissement responsable (FIR) depuis 2021 et du Pacte Mondial France depuis 2022.

EGAMO s'est par ailleurs doté en 2021 d'une raison d'être « engagés pour une finance durable et performante, facteur de développement mutuel ».

En cohérence avec cette raison d'être, EGAMO a fait le choix de structurer sa politique d'investissements responsables autour de trois principes directeurs :

- maîtriser les risques financiers ;
- servir l'intérêt général ;
- agir en accord avec les valeurs mutualistes. La politique d'investissement responsable et la politique environnementale sont accessibles sur le site egamo.fr.

EGAMO applique différentes démarches à sa politique d'investissements, avec ses mandants, ainsi qu'en réponse aux demandes des mutuelles clientes :

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

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Montant des obligations vertes, sociales et durables détenues par les entités obligées en 2022, en millions d'euros

	Total entités obligées 2019	Total entités obligées 2020	Total entités obligées 2021	Total entités obligées 2022	Évolution vs 2021
Vertes	238,23	262,14	461,23	530,02	14,9 %
Sociales	6,89	28,80	144,40	166,98	15,6 %
Durables	29,49	33,10	76,63	135,08	76,3 %
Total	274,60	324,05	682,26	832,08	22,0 %

Montant des obligations, vertes, sociales et durables détenues par le groupe en 2022

	En millions d'euros	En %
Vertes	544,0	63,5 %
Sociales	171,2	20,0 %
Durables	141,0	16,5 %
Total	856,2	100 %

En cohérence avec la politique d'investissement responsable du groupe et les démarches lancées par les différentes entités du groupe, la part des obligations vertes, sociales et durables est en forte hausse. Le montant total des obligations durables augmente plus particulièrement, en 2022, plus vite que les obligations sociales ou durables en valeur relative. Au niveau groupe, le montant total des obligations vertes, sociales et durables atteint 856,2 millions d'euros. Ces obligations sont très majoritairement détenues par les entités obligées (Harmonie Mutuelle, MGEN, MNT et MUTEX) et sont à plus de 63% des obligations vertes.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

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

- la fabrication ou le commerce des mines antipersonnel et des bombes prohibées par les conventions d'Oslo et d'Ottawa, des armes chimiques, des armes biologiques et des armes à uranium appauvri ;
- le secteur de la production du tabac ;
- l'exploitation des mines de charbon thermiques ou les producteurs d'électricité dont la capacité à générer de l'électricité à partir de charbon dépasse 10 GW ou 10% au moins de leurs capacités totales, sauf si l'investissement est en obligations vertes ;
- depuis 2021, les entreprises productrices de biocides dès lors que cette activité représente plus de 5% de son chiffre d'affaires.

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

La mutuelle a établi une stratégie climat pour son portefeuille d'actions et obligations cotées détenues en direct via des fonds et mandats, avec un objectif de réduction des émissions en valeur absolue d'ici à 2030 par rapport à 2019, à savoir une baisse de plus de 136 000 tCO₂ eq. Les émissions totales de gaz à effet de serre induites du portefeuille Harmonie Mutuelle représentaient 272 058 tCO₂ eq. en 2019 et 164 967 tCO₂ eq. en 2022. Sur la même période, l'intensité carbone du portefeuille a elle aussi diminué, passant de 212 tCO₂ eq par million d'euros investis en 2019 à 155 tCO₂ eq/€ investis en 2022. Cette baisse s'explique par la mise en place de la politique investissement responsable de la mutuelle, en cohérence avec la politique investissement responsable groupe. Pour parvenir à l'objectif de baisse des émissions de gaz à effet de serre liés aux investissements, des objectifs ont été précisés sur quatre secteurs particulièrement émissifs : le charbon thermique (sortie totale d'ici 2030), le pétrole et le gaz (exclusion d'entreprises exploitant du pétrole et gaz non conventionnel ou des entreprises du secteur ne s'alignant pas sur une trajectoire 2°C), les producteurs d'énergie (avec pour objectif un mix carbone inférieur à 120 tCO₂ eq par gigawatt-heure d'ici 2030) ainsi que les constructeurs automobiles (avec un objectif d'émissions limitées à 59,3g/km d'ici 2030).

Les critères extra-financiers décrits dans la charte ISR, la stratégie climat et la politique ISR font partie intégrante des mandats accordés aux sociétés de gestion gérant les fonds cotés d'Harmonie Mutuelle. La mutuelle internalise l'analyse extra-financière pour assurer un suivi sur mesure et plus granulaire des investissements, s'assurer directement du respect des règles fixées par la mutuelle et pour trancher plus facilement lorsque les notes ESG des différentes sociétés de gestion divergent pour un même émetteur.

Enfin, la mutuelle souhaite poursuivre la diversification de ses placements en augmentant sa participation au financement de l'économie réelle à travers des actifs non cotés : fonds de capital investissement, d'infrastructure, et de dette privée. En 2019, la mutuelle a lancé son fonds « Harmonie Mutuelle Emplois France » qui cible particulièrement la cible ODD 8.⁽⁴⁾ Il est doté de 200 millions d'euros, dont 70 millions qui sont investis dans des entreprises non cotées. Pour suivre les entreprises de ce fonds, Harmonie Mutuelle a établi son propre questionnaire ESG qui est partagé avec Eiffel, la société de gestion gérant la partie cotée de ce fonds. Celui-ci permet la collecte des informations concernant l'emploi et la qualité de l'emploi sur le périmètre entier de l'enveloppe (c'est-à-dire les poches cotées et non cotées).

MGEN

Le Groupe MGEN s'est doté en 2016 d'une charte de l'investissement responsable dont la mise en œuvre est suivie par la direction des Investissements. Les ambitions du Groupe MGEN en la matière ont conduit à la rédaction d'une politique d'investissement responsable en 2022 qui a pour objet de préciser davantage le cadre d'investissement du Groupe MGEN et les engagements pris afin d'en garantir la gestion responsable. La politique d'investissements responsables MGEN est une déclinaison de la politique d'investissements responsables du Groupe VYV.

Les investissements sont en cohérence avec la raison d'être adoptée en juillet 2021. Ils intègrent de manière systématique les critères extra-financiers dans l'analyse des émetteurs en portefeuille et la MGEN pratique une politique d'engagement avec des derniers.

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

Le respect des règles extra-financières sur les actifs cotés est suivi par EGAMO dans le cadre de son mandat de gestion. L'achat direct de titres du secteur du tabac et des jeux d'argent est par exemple exclu. Le portefeuille d'actifs cotés est évalué et dispose d'une notation basée sur des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance. Des exclusions environnementales ont également été fixées (charbon thermique, hydrocarbures non conventionnels, huile de palme et substances toxiques pour l'environnement et la santé humaine).

Le poids des investissements dit ESG dans les actifs cotés est resté stable depuis le début de l'année en raison d'un repositionnement du portefeuille. En revanche, le poids des notations les plus faibles attribuées par EGAMO a diminué, passant de 36,7 % à 33,3 % pour les notes C et D. Le poids des titres notés E a également diminué, passant de 0,7 % en janvier 2022 pour atteindre 0 % en septembre 2022. Le poids des investissements notés A est passé de 8,5 % à 12,5 % depuis le début de l'année, de 49,9 % à 53,3% sur la notation B. Depuis plusieurs années, le Groupe MGEN s'attache à redéployer une stratégie climat ambitieuse en réduisant l'empreinte carbone de ses investissements. L'intensité carbone pondérée du portefeuille des émetteurs privés est ainsi passée de 256teqCO₂/an/MEUR de chiffre d'affaires en 2016 à 69 en 2021. Sur les émetteurs publics, l'intensité carbone du portefeuille est passée de 86 teqCO₂/an/MEUR de CA en 2016 à 39 en 2021. Cette baisse provient de la mise en place de la politique d'investissement responsable qui vise à réduire l'exposition sur les plus gros émetteurs de carbone tel que les producteurs de charbon thermique ainsi que l'amélioration des émetteurs en portefeuille qui travaillent à leur niveau pour réduire leurs émissions gaz à effet de serre.

Concernant les actifs non cotés, les aspects extra-financiers sont regardés pour l'ensemble des nouveaux investissements qui doivent suivre un même fil conducteur : être porteurs de sens et être en ligne avec les valeurs de MGEN. Le groupe se tourne ainsi vers des fonds qui ciblent des entreprises avec des mesures d'impact précises et qui vont parfois plus loin que la simple promotion des aspects ESG. De nombreux investissements sont également réalisés dans le domaine de la santé afin de promouvoir des solutions innovantes.

Parmi les investissements notables réalisés en 2022, MGEN a investi dans le fonds à impacts « Racine² » pour un engagement total de 80 M€.

En cohérence avec sa démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise, MGEN s'engage à mettre en œuvre une stratégie d'investissement qui concilie trois grands enjeux :

- investir directement au profit de l'économie réelle dans des secteurs à forte plus-value sociétale ;
- évaluer et faire progresser la part de ses investissements en faveur de la transition énergétique et de la lutte contre le changement climatique ;
- avoir une démarche responsable pour ses actifs immobiliers, notamment en améliorant leur efficacité énergétique et leur accessibilité aux personnes en situation de handicap.

En 2022, la direction de l'Immobilier, en collaboration avec GAIA, a renforcé ses engagements sur l'intégration des enjeux ESG en signant le 21 septembre 2022 la charte d'investissement socialement responsable sur l'immobilier de placement.

Elle prévoit des travaux pour promouvoir une gestion responsable du parc immobilier, déclinés en plusieurs leviers :

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

Par ailleurs, plusieurs objectifs ont été définis, notamment en matière de performance énergétique, de confort des occupants ou dans l'engagement des parties prenantes.

En cohérence avec les enjeux RSE du Groupe MGEN et les objectifs ESG préalablement définis, un ensemble de thématiques d'évaluation et de critères a été déterminé pour permettre l'évaluation ESG de chaque actif immobilier de placement.

Élaborée à partir de référentiels de place et d'une étude des pratiques de pairs, la grille ESG est composée de critères extra-financiers organisés autour des trois piliers : l'environnemental (E), le social (S) et la gouvernance (G). Elle permet d'évaluer plusieurs thématiques via 40 critères, et selon la typologie de l'actif, tertiaire ou résidentiel.

MNT

Pilotée par la direction Finance et Risques, la politique de placement de la MNT s'inscrit dans le cadre de la politique investisseur du Groupe VYV et de ses quatre grands principes. Elle est suivie par le comité des placements et le conseil d'administration. La mutuelle, à travers son comité placements :

- suit, de manière au moins trimestrielle, les controverses ESG importantes remontées par les rapports des sociétés de gestion ;
- privilégie dans la mesure du possible les investissements dans des titres ISR (investissement socialement responsable) ;
- s'attache à investir dans des OPC⁽⁵⁾ « impact investing » et à privilégier les OPC labellisées ISR.

En cohérence avec les politiques groupe, la MNT assure un certain nombre d'exclusions dans ses décisions d'investissements, qui peuvent concerner :

- des entreprises indépendamment de leurs secteurs d'activités. La MNT exclut ainsi de ses portefeuilles les émetteurs privés qui refusent ou manquent de s'aligner avec les conventions et réglementations nationales ou internationales s'appuyant sur les principes du pacte mondial de l'ONU, et de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales ;
- des émetteurs souverains. Au-delà des éventuelles sanctions applicables de l'ONU, de l'UE ou des Etats-Unis, la MNT n'investit pas dans des obligations d'État de pays où se produisent de graves violations des droits de l'homme ou dans lesquels un effondrement de la structure de gouvernance rend celle-ci non viable ;
- des exclusions sectorielles. La mutuelle exclut ainsi tout investissement dans les entreprises dont les produits et services induisent une dépendance forte ou sont pour la santé et dans les secteurs des armes non conventionnelles ;
- des exclusions liées à l'impact environnemental des entreprises. La MNT s'appuie sur les principes de la Global Coal Exit List et exclut tout nouvel investissement dans les entreprises les plus impliquées dans la production ou l'exploitation du charbon thermique, les hydrocarbures non conventionnels, l'huile de palme ou les substances toxiques pour l'environnement et la santé humaine (biocides) ;
- des entreprises détenant au moins 20 % des actifs d'une entreprise exclue.

La MNT s'assure auprès de ses sociétés de gestion que des critères extra-financiers soient intégrés de manière systématique dans l'analyse des émetteurs en portefeuille, en particulier en ce qui concerne les émissions de gaz à effet de serre. Les controverses les plus importantes (niveau 3 ou 4) sont suivies sur les émetteurs par les sociétés de gestion et font l'objet d'informations auprès de la mutuelle qui peut éventuellement valider une opération de cession. La mutuelle s'appuie principalement sur ses délégués pour sa stratégie de vote et d'engagements. En 2021, EGAMO a ainsi réalisé 45 engagements avec 39 émetteurs⁽⁶⁾ pour des positions qui concernent les placements de la MNT.

En 2021, la performance extra-financière globale du portefeuille de la MNT géré par EGAMO est de B, avec trois quarts des investissements réalisés sur des émetteurs privés très bien évalués en matière ESG, à savoir des émetteurs notés A ou B. Les émetteurs les moins bien notés (C, D & E) sont notablement sous-pondérés par rapport à l'univers d'investissement.

Les OPC représentent quant à eux 31% des actifs de la MNT. Parmi ceux-ci :

- 25 % des fonds sont catégorisés Article 6 au sens du règlement SFRD (pas de prise en compte spécifique d'enjeux RSE dans les investissements) ;
- 70 % des fonds sont catégorisés Article 8 au sens du règlement SFRD (prise en compte d'enjeux RSE dans les investissements) ;
- 5 % des fonds sont catégorisés Article 9 au sens du règlement SFRD (fonds à impacts).

(5) Organismes de placements collectifs.

(6) Six émetteurs ont fait l'objet de deux engagements chacun : Bouygues, Essilor Luxottica, Fresenius, Goldman Sachs, Thalès, Total.

La performance carbone du portefeuille d'émetteurs privés s'est dégradée en 2021, passant de 138 à 157 tCO₂/an/M€. Ce résultat s'explique par une augmentation des émissions carbone de certains émetteurs déjà présents en portefeuille. Plusieurs souches obligataires de ces émetteurs identifiés (Fortum, Air France, Eni, Engie...) arrivent à échéance en 2022 et seront réemployées sur des émetteurs plus vertueux en la matière afin d'améliorer la performance carbone du portefeuille.

Sur le portefeuille émetteur public, la performance carbone des émetteurs publics est en amélioration passant de 138 à 122 tCO₂/an/M€. Cette variation s'explique par des investissements effectués sur des pays tels que la France ou le Portugal qui affichent des émissions carbone moins élevées que la moyenne du portefeuille.

En 2022, la MNT a renforcé de 30 millions d'euro ses investissements dans les « green, social et sustainable bonds ».

MUTEX

La politique investissement responsable du Groupe VYV est progressivement en cours de déploiement au sein de MUTEX. Elle viendra compléter la politique existante de MUTEX. Déployée dès 2017, celle-ci a d'abord consisté dans la sélection des émetteurs ayant les meilleures pratiques ESG et dans l'arrêt de toute acquisition de titres détenus en direct dont l'émetteur est simultanément en catégorie ISR « Sous surveillance » et identifié comme présentant un niveau de controverse ESG élevé.

La politique ISR de MUTEX est déclinée dans les mandats de gestion, essentiellement à travers EGAMO. Elle bénéficie déjà d'éléments figurant dans la politique groupe comme l'intégration systématique de facteurs ESG, l'utilisation des controverses,

l'exclusion du secteur des armes controversées, du tabac et du charbon thermique, les armes non conventionnelles, les entreprises ne respectant pas les normes de l'OIT...

Parmi les investissements directs de MUTEX, EGAMO attribue les meilleures notes (A ou B) à plus de 69 % des émetteurs privés et à 71 % des émetteurs publics. Entre 2021 et 2022, la part des émetteurs privés ayant les meilleures notes a progressé de près de 7 points

Le montant des achats réalisés sur les obligations ESG (Green, Social, Sustainability) en 2022 s'élève à 154 M€ (en arrêté fin octobre 2022) ce qui représente plus de 18 % des obligations achetées en 2022. Sur le non-côté, MUTEX a investi dans trois fonds à impact (classé Article 9 selon le règlement SFRD) pour un total de 34 M€ sur 2022.

Entités non obligées

RMA

À ce jour, RMA ne dispose pas d'une politique écrite d'investissement responsable. Toutefois, RMA est engagée dans une démarche globale visant à promouvoir la prise en compte de critères ESG au sein de l'entreprise, y compris à ses investissements. N'ayant que très peu de fonds à placer, RMA ne travaille pas aujourd'hui avec une société de gestion d'actifs. Lorsqu'un investissement doit être opéré, RMA tient compte des critères environnementaux (formalisations/publications de stratégies de transition ambitieuses, transparence, et suivi des controverses ; tout ceci après exclusions normatives et sectorielles) pour choisir l'investissement sur lequel elle va investir et privilégie ainsi les investissements disposant du label ISR. 📌



Être utile à tous et à chacun

Produits et services responsables

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

DÉFINITION DU RISQUE

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

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

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

Afin d'assurer l'adaptation des offres développées par le Groupe VYV à ses marchés, aux attentes de ses publics et aux exigences réglementaires, différents dispositifs sont déployés et pilotés par les directions du groupe, notamment la direction de la Transformation, de l'Innovation et des Solutions partagées, la direction Stratégie, Influence et Audit groupe, ou encore la direction Assurances et protection sociale.

Les réflexions, études et outils développés par ces différentes directions permettent au groupe et à ses entités de développer des solutions permettant de répondre aux besoins des adhérents.

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

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

Innov Invest permet de :

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

Dans cette même logique de veille sur les sujets d'innovation au service des métiers et des adhérents, le Groupe VYV est depuis 2021 membre de Finance Innovation. Pôle de compétitivité mondial créé par l'État en 2007, Finance Innovation vise à développer les liens entre start-ups, laboratoires de recherche, petites, moyennes et grandes entreprises, centres d'excellence académiques et investisseurs. Le Groupe VYV mène par ailleurs un partenariat avec le Liberté/living lab, un tiers-lieu d'innovation qui entretient une dynamique de recherche-expérimentation ainsi qu'avec le master économie de la santé de Paris Dauphine.

À travers son travail de veille, la direction de l'Innovation groupe permet d'identifier les start-ups les plus pertinentes pour répondre aux besoins et attentes des différentes entités du groupe. Ce travail a notamment permis à plusieurs mutuelles de sélectionner une start-up partenaire pour des tests pilotes sur la santé des femmes (cf. sous chapitre « Prévention, accompagnement et éducation à la santé »).

La qualité des travaux menés a de nouveau été reconnue lors de la 13^e édition des Argus de l'innovation, qui récompensent des actions ou initiatives innovantes par des acteurs du secteur mutualiste et paritaire. Le groupe et ses entités ont obtenu la plus haute distinction :

- dans la catégorie « responsabilité sociétale et environnementale » pour les travaux menés par Harmonie Mutuelle et Yvon (cf. ci-dessous), en partenariat avec Elia Lingerie pour lutter contre la précarité menstruelle ;
- dans la catégorie « Qualité de service et relation adhérents » pour le Check-up santé de l'UMG Groupe VYV et Harmonie Mutuelle ;
- dans la catégorie « Nouvelles technologies » pour Music care (prise en charge de la douleur et l'anxiété par une approche musicale) de VYV³ et l'hôpital La Boissière).

De manière générale, le Groupe VYV travaille à la mise en place d'une offre de produits et services répondant aux besoins du plus grand nombre. Parmi celle-ci on peut noter :

- le produit « Yvon Assur' Etudiants », lancé en 2019. Il permet de proposer une assurance complète à coûts modérés mais aussi de l'aide en cas de difficultés (ex : reconstitution des papiers en cas de vol, indemnisation en cas d'utilisation frauduleuse du smartphone, capital en cas d'accident, protection de l'e-réputation...). Le caractère innovant de cette offre a été reconnu en 2020 par un Argus d'or dans la catégorie assurance affinitaire et collaborative ;
- VYV Conseil, courtier d'assurance du groupe, a été sélectionné comme partenaire de la mairie de Paris pour proposer une assurance habitation aux locataires parisiens aux revenus modestes et de la classe moyenne, du parc privé et du parc social, sous conditions de ressources. Cette offre IARD assure notamment une franchise parmi les basses du marché ainsi qu'une absence totale de critères d'exclusion liée à des sinistres antérieurs ;
- l'application « J'aère » (disponible sur l'Apple store et Play Store) développé en partenariat avec le réseau national de surveillance aérobiologique (RNSA). Celle-ci prend en compte la qualité de l'air extérieur et les épisodes polliniques (version IOS uniquement) afin d'optimiser les moments les plus opportuns pour renouveler son air intérieur. L'application propose ainsi les créneaux horaires les plus favorables à ses utilisateurs pour aérer en toute sécurité notamment vis-à-vis des polluants extérieurs. « J'aère » propose aux utilisateurs de définir leur lieu de résidence ainsi que leurs éventuelles allergies parmi dix-neuf



pollens. L'application permet ensuite d'afficher le risque allergique selon les pollens sélectionnés et leur présence sur la localisation, des informations sur les polluants de l'air extérieur présents (NO₂, PM₁₀, PM_{2.5}, O₃) et des recommandations (ouverture ou non des fenêtres) grâce à un algorithme prédictif qui permet aussi de proposer des créneaux plus favorables si la recommandation n'est pas pour l'ouverture des fenêtres. Dans la logique poursuivie par le groupe de « Privacy by design », « Jaère » ne collecte aucune donnée personnelle. Des informations simples et compréhensibles permettent aux utilisateurs de comprendre les raisons ayant poussé l'algorithme à proposer ou non l'ouverture des fenêtres. En 2021, l'application a reçu l'Argus d'or de l'innovation mutualiste et paritaire dans la catégorie prévention des risques ;

- sélectionnés par la région Normandie pour un projet santé et environnement, le Groupe VYV et ses partenaires participent au projet jumeau numérique « État de santé d'un territoire – Thème allergènes pollens et moisissures ». Il vise à exploiter les données au bénéfice de la santé des citoyens du territoire et de disposer d'outils d'aide à la décision. Ce projet consiste à réaliser une modélisation du territoire pour mesurer l'impact des politiques publiques de santé dans le temps. Financé par l'Union Européenne, il est réalisé en partenariat avec le Datalab Normandie.

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

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

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

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

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

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

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

- un volet sur l'éco-conception des offres de produits et services, notamment grâce à la dématérialisation au choix dans le parcours adhérent et à des actions visant à promouvoir le numérique responsable ;
- un volet sur la décarbonation de la chaîne de soin, en promouvant le recyclage des montures de lunettes, la gamme de montures OXO biosourcés et en assurant des garanties longues (ex : 4 ans sur le matériel audio, 10 ans sur les couronnes...).

En 2022, Harmonie Mutuelle est devenue le premier assureur à accompagner les entreprises engagées dans la transition écologie en partenariat avec l'ADEME. Cette dernière est garante de la sincérité de leur engagement en participant généralement au financement de travaux dans ces entreprises (tels que la décarbonation ou les fonds chaleur). Les entreprises engagées bénéficient de conditions tarifaires préférentielles pour la protection santé de leurs salariés ou des services.

À contre-pied du Black Friday, le HM Friday a été créé en collaboration avec VYV³ en 2021. Cette opération vise à accompagner les démarches de reconditionnement et de réemploi de ces dispositifs médicaux ensuite, si le reconditionnement n'est pas possible, de favoriser le tri et le recyclage. En échange, l'adhérent reçoit un bon d'achat pour une monture éco-responsable dans les magasins Écouter Voir. En 2022, le HM Friday a été étendu aux audioprothèses. Avec ce dispositif, la mutuelle défend un modèle économique circulaire, préservant les ressources naturelles et réduisant le bilan carbone des dispositifs médicaux.

MGEN

Un processus de gouvernance formalisé au sein de la politique de surveillance et de gouvernance des offres du Groupe MGEN encadre la création et la revue régulière des offres. Il est structuré en six étapes (positionnement, conception, modalité de gestion, modalité de distribution, business plan et validation de l'offre). Le processus actuel de conception et mise en marché de l'offre est transverse et s'applique à toutes ces étapes afin de s'assurer que l'offre reste équilibrée et adaptée aux besoins de la population ciblée. De plus, une revue régulière est effectuée chaque année lors des comités de gouvernance des offres ou lors de la survenance d'un événement ou de l'actualité de nature à faire évoluer les garanties liées au produit. Une refonte du produit peut alors être décidée afin que celui-ci réponde davantage aux enjeux sociaux, sociétaux et/ou environnementaux.

Les comités de suivi et de gouvernance des offres permettent d'identifier, sur la base de différents indicateurs (enquête de satisfaction, analyse des résultats techniques, suivi de la gestion, évolution de la réglementation, évolution des attentes, objectifs commerciaux projetés, analyse marché/écosystèmes), la nécessité de mise en place d'actions correctrices afin de répondre au mieux aux besoins des adhérents. La connaissance des adhérents et du marché, primordiale pour concevoir des offres adaptées à leurs caractéristiques, ainsi qu'à leurs besoins et attentes, est renforcée depuis 2018 par un dispositif comprenant une étude des populations en portefeuille (segmentation), des enquêtes qualitatives et quantitatives. Des panels « adhérents et prospects » complètent cette démarche et permettent de coconstruire ou tester les offres. Des analyses de marché sont également

réalisées en amont pour mieux comprendre les spécificités des nouvelles populations ciblées, de la concurrence en place, des employeurs et des réseaux d'influence.

Le Groupe MGEN accompagne ses adhérents et s'assure de leur proposer des services correspondants à leurs besoins à toutes les étapes de vie (aide aux aidants, hospitalisation, aide retour à domicile...).

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

- la prise en charge des contraceptifs et tests de grossesse non remboursés par la Sécurité sociale,
- une garantie de « viscosupplémentation » utilisée dans le traitement de l'arthrose,
- le remboursement de la kinésithérapie non remboursée par la Sécurité sociale, dite « méthode de reconstruction posturale » ou « Mézières », pour les adhérents avec des problèmes de douleurs du dos,
- le dispositif « MGEN A.U.P.R.E.S. » – Aide Urgence Pour Répondre aux Événements Sensibles – (cf. partie « Accessibilité de l'offre »), mis en place en 2019, permet de répondre aux besoins des adhérents rencontrant des difficultés liées à des situations de crise (attentat, catastrophe naturelle...) et d'atténuer l'impact des risques physiques, psychologiques et financiers générés par les événements, parfois dus à des changements climatiques, pour les bénéficiaires.

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

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

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

En 2022, MGEN a décidé d'accompagner les adhérentes souffrant d'endométriose. Dans cette optique, un dispositif d'accompagnement au quotidien a été déployé auprès de 1 000 adhérentes avec la start-up LYV. Si le dispositif s'avère probant, celui-ci sera déployé au sein des offres santé pour aider les adhérentes à faire face à cette maladie encore relativement méconnue bien que touchant 10 % des femmes en âge de procréer.

À travers son offre d'accompagnement sur la santé environnementale ou les mobilités douces, le Groupe MGEN accompagne ses partenaires et adhérents à l'adoption de comportements à la fois positifs pour la santé mais également pour le climat.

Au-delà de son offre, MGEN dédie un budget de 800 000 euros par an à sa fondation de recherche en santé publique afin de favoriser l'accès à une meilleure santé pour tous et notamment de réduire les inégalités socio-environnementales dans l'accès aux soins. De nombreuses actions de partenariat et mécénat viennent soutenir financièrement les organisations qui contribuent également à cet effort de recherche

La Fondation de la route MGEN, quant à elle, propose notamment un « village des mobilités durables », une animation qui concilie approche théorique et pratique autour d'un parcours en présentiel ainsi que des sensibilisations à l'écoconduite. MGEN propose par ailleurs des modules sur les enjeux climat, la santé environnementale ou encore la bonne alimentation, qui constituent autant de services pouvant permettre une diffusion des bons gestes santé et climat à un large public.

MNT

Afin de construire des offres répondant aux besoins de ses adhérents, le conseil d'administration de la MNT s'appuie sur le comité « offre aux adhérents » en charge de proposer les nouvelles offres et services. La mutuelle effectue également une veille réglementaire et de marché, partagée avec le Groupe VYV, qu'elle combine à l'interrogation du réseau et des bénéficiaires et au suivi d'indicateurs de performance définis. Ces pratiques lui permettent de faire évoluer ses offres et produits en adéquation avec les attentes de son marché et en respectant le cadre prévu par la directive sur la distribution d'assurances. Elle encadre le processus de création et de mise à jour des produits et offres de la MNT. Concrètement, la nouvelle offre santé construite en 2021 a tenu compte de ces enjeux, notamment en proposant des prestations sur les postes non couverts par le dispositif 100 % santé (dentaire, audition, optique, chambre particulière, orthodontie...).



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

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

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

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

MUTEX

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

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

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

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

Entités non obligées

VYV³

En déclinaison de sa raison d'être, VYV³ développe et opère de nombreuses solutions répondant à plusieurs grands enjeux sociétaux.

Pour défendre le droit à la santé pour tous, l'union VYV³ est attentive à offrir à ses publics des parcours de soin et d'accompagnement personnalisés, toujours mieux adaptés à leurs moments de vie et à leurs attentes. Les élus des entités membres de VYV³ implantés sur les territoires constituent autant de points de veille privilégiés des grandes tendances qui traversent notre société. En articulation avec les collaborateurs de VYV³ et les mutuelles de Livre II, ils contribuent à l'identification et à l'analyse des besoins en termes de soins et d'accompagnement, de produits ou de services de santé de la population. Ce recueil des

besoins, complété par des études prospectives, sert de base à l'ensemble des réflexions stratégiques de VYV³ et de ses régions.

Les dix-sept filières métiers de VYV³, alimentées par ces signaux du réseau mutualiste ainsi que par différentes études spécifiques, intègrent à leurs feuilles de route des orientations permettant de répondre aux nouveaux enjeux auxquels le système social et de santé est confronté : vieillissement de la population, innovation médicale et numérique en santé, nouvelles formes de prise en charge, alternatives hors-les-murs, contraintes économiques, défis environnementaux...

En complément de cette approche nationale, les entités de VYV³, en relation constante avec le tissu politique, social et économique de leurs territoires, ainsi qu'avec tous les acteurs du système de santé, identifient localement des besoins spécifiques insuffisamment couverts, adaptent leurs offres et déploient en autonomie ou en partenariat des solutions sanitaires et sociales pour y répondre. Ils se positionnent également pour répondre à différents appels à manifestation d'intérêt et soumettre des projets à haute valeur sociétale pour les territoires. Ainsi, en 2022, les entités de VYV³ ont ouvert plusieurs nouveaux établissements. VYV³ Île-de-France a inauguré son nouvel hôpital La Boissière (93), HGO la clinique mutualiste de Bretagne Occidentale (29), SCAPA l'Ehpad Courtaou de Bigorre (Tarn), VYV³ Bretagne la résidence EkipAge au Rheu (35) et sa maison sport santé d'Armor (22), le Pavillon de la Mutualité un nouveau bâtiment de consultations à la clinique mutualiste de Pessac (33), VYV³ Bourgogne une unité de dialyse à la clinique Benigne Joly de Talant (21). L'Ehpad « Les Ocrières » de Saint-Amand-en-Puisaye (58) a également rejoint officiellement VYV³ Bourgogne. Les filières métier du pôle Produit et services de VYV³ poursuivent aussi leur développement pour renforcer leur couverture territoriale et ainsi servir toujours mieux leurs différents publics avec des prestations de qualité à tarifs maîtrisés. Ainsi, Harmonie Ambulance peut à présent servir ses publics dans le département de l'Hérault après l'adhésion en 2022 de trois nouvelles sociétés de transport sanitaire.

Le handicap constitue l'un des grands enjeux sociétaux pour lequel VYV³, en ligne avec sa raison d'être de « prendre soin de chacun », répond particulièrement. Une filière métier entière – 143 établissements dont 25 ESAT et EA – est dédiée à la prise en charge des personnes handicapées et innove pour l'amélioration de leur quotidien.

En 2022, VYV³ a mobilisé cette expertise en développant pour les entreprises le « service handicap », un appui sur-mesure pour garantir l'accès et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Distribuée par Harmonie Mutuelle auprès de ses entreprises clientes, cette offre propose l'intervention d'experts in situ pour un accompagnement personnalisé des personnes en situation de handicap, via l'adaptation de leur environnement de travail, l'aménagement de l'environnement numérique, l'aménagement de leur poste de travail et la formation et la sensibilisation des équipes. Cette démarche globale permet de conduire des actions de prévention, d'améliorer la santé au travail des collaborateurs, et d'agir sur la qualité de vie au travail.

Le centre de rééducation et de réadaptation fonctionnelles de Kerpape (VYV³ Bretagne) constitue l'un des pôles moteur du groupe en matière de développement de solutions innovantes pour le handicap. En 2022, avec le CMRRF de Kerpape (VYV³ Bretagne) et en collaboration étroite avec le CoWorkHIT et le

Centich (VYV³ Pays de la Loire) il a été désigné par la CNSA lauréat d'un appel à projet visant à sélectionner des lieux ressources en aides techniques pour la Communication Alternative et Améliorée (CAA), notamment pour son expertise acquise lors du développement de LifeCompanion. Cet assistant numérique novateur, entièrement personnalisable, open source et gratuit a été développé par les ingénieurs avec les professionnels de santé de l'établissement et ses utilisateurs. Il les accompagne au quotidien pour répondre à leurs besoins de communication, en informatique, en éducation ou encore au travail.

Ailleurs sur les territoires VYV³, des innovations illustrent cette volonté de prendre soin de manière inclusive. Ainsi, les services d'accompagnement à la parentalité des personnes en situation de handicap (SAPPH) de VYV³ Île-de-France et de l'UTM Lorraine, facilitent l'accès à la parentalité aux personnes handicapées (handicap sensoriel et/ou moteur). Ils proposent un accompagnement individualisé de la période pré-conceptionnelle jusqu'aux 7 ans de l'enfant. Ces services permettent ainsi de prévenir les ruptures entre parents et enfants et de favoriser l'autonomie des personnes en situation de handicap. L'expertise reconnue de VYV³ Île-de-France sur ces enjeux spécifiques lui a permis d'être désigné par l'ARS Île-de-France pour porter en 2023-2026 le déploiement du parcours de soins Handigynéco. Partant du constat que seules 34 % des femmes en situation de handicap vivant en établissements et services médico-sociaux ont un suivi gynécologique, ce programme permettra d'assurer le recrutement et la formation de 77 sage-femmes et de mettre en place des consultations pour plus de 4 400 femmes dans 232 établissements.

Autre exemple récent de la volonté de VYV³ d'apporter de nouvelles réponses aux défis posés par handicap, le pôle Accompagnement et Soins de VYV³ Pays de la Loire a inauguré en 2022 le Service d'Accompagnement Spécialisé et de Soutien Educatif (SASSE). Cet établissement propose accompagnement et soutien à la parentalité aux parents en situation de handicap dont les enfants sont confiés aux services de protection de l'enfance ou en risque de l'être.

RMA

En véritable laboratoire d'observations des besoins des bénéficiaires et à travers son comité de l'offre, RMA développe des services répondant aux aléas de vie des bénéficiaires tout en tenant compte de l'évolution de la société et des parcours de soins.

Dès sa création, RMA a souhaité s'éloigner du simple modèle économique assurantielle, qui consiste à couvrir l'imprévu, en élargissant ses offres à l'aléa de santé qu'il soit prévu ou imprévu. RMA souhaite ainsi accompagner le bénéficiaire une fois que celui-ci est de retour à son domicile afin de faciliter sa convalescence.

En avril 2020, RMA a notamment validé l'évolution de son modèle vers une offre multi-prestations (enveloppe financière pour ses offres d'accompagnement plutôt qu'une approche sur un nombre d'heure de prestations) pour passer d'un modèle d'assistance ponctuelle à un rôle d'accompagnement au quotidien et ainsi mieux adapter l'assistance aux besoins des bénéficiaires.

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

Dans le cadre du maintien à domicile et du logement, l'offre « Écoute Santé » a été co-construite avec le Groupe VYV et le Groupe Arcade-VYV puis déployée en 2022. Elle vise à accompagner les locataires des bailleurs sociaux du Groupe Arcade VYV grâce à une cellule d'écoute. Les bénéficiaires ont ainsi accès au service d'écoute, conseil et orientation, à de l'information juridique, du conseil médical et à du soutien psychologique. Cette solution a été mise en place à la suite d'une enquête réalisée par le Groupe Arcade-VYV auprès des locataires. Les six premiers mois de l'expérimentation ont permis d'adapter l'offre afin d'encore mieux répondre aux besoins des locataires.

Prévention, accompagnement et éducation à la santé

DÉFINITION DU RISQUE

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

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

Le plan stratégique VYV 2025 a retenu parmi ces axes de travail l'engagement « Œuvrer pour la présentation du capital santé ». Celui-ci consiste à construire une offre différenciante et globale en agissant sur les déterminants de santé et se divise en cinq leviers :

- une évaluation méthodique des actions de prévention (levier 1) ;
- l'accélération sur les enjeux de santé au travail avec comme objectif de devenir un acteur clé du domaine (levier 2) ;
- la conception d'une offre sur la santé mentale, de la bonne santé à la maladie (levier 3) ;
- la promotion du sport-santé comme moyen de prévention (levier 4) ;
- le déploiement d'actions de prévention individuelles et collectives au-delà des risques professionnels (levier 5).

Les travaux menés dans le cadre du plan stratégique VYV 2025 sont assurés par la direction « Prévention, éducation et promotion de la santé », en lien avec les différentes entités du groupe. Cette direction anime notamment une communauté prévention, intitulée Préventyv, comptant environ 200 membres, notamment grâce à la mise à disposition d'informations à travers un sharepoint commun ainsi que via des newsletters mensuelles. En amont des travaux sur les différents leviers, une cartographie des différents dispositifs de prévention existants au sein des différentes structures du groupe a permis de lister plus de 450 offres. À terme, l'objectif est de disposer de plusieurs solutions mutualisées soit développées par le groupe soit par une entité pour le compte du groupe.

Outil commun aux entités développé par le groupe, « L'Usine à contenus » propose aux salariés des contenus d'informations santé de qualité pour une diffusion aux adhérents, patients, employeurs, résidents par tout moyen (sites Internet, réseaux sociaux, actions de sensibilisation et de prévention terrain). L'Usine à contenus propose aujourd'hui plus de 600 contenus (dont 76 créations en 2022) sous forme d'articles, de dossiers, d'études, d'infographies, de vidéos ou encore de quiz. L'Usine à contenus compte près de 8 contenus dédiés à la santé environnementale, sujet qui a été enrichi en 2022.

Sur le levier 1, une formation à l'évaluation des actions de prévention a été organisée auprès de la communauté prévention. Une présentation de la Fondation MGEN pour la recherche en santé publique a aussi été assurée. Le cadre général d'évaluation groupe a pu également être établi et sera complété en 2023 par des travaux sur la définition des indicateurs opérationnels pertinents.

Afin de devenir un acteur clé de la santé au travail, le Groupe VYV a mis l'accent en 2022 sur la professionnalisation des filières prévention et commerciale via des formations en santé au travail. Plus de 66 commerciaux et 84 collaborateurs de la filière prévention ont ainsi bénéficié de 19 séances d'échanges entre pairs tout au long de l'année écoulée.

2022 a également vu le lancement du service mutualisable Check-up santé. Concrètement, il s'agit de bilans de santé proposés aux collaborateurs d'une organisation sur la base du volontariat. Individuels et confidentiels, ils ont une durée de 30 minutes en présentiel sur le temps et le lieu de travail. Une infirmière est sur place pour la prise des constantes de santé et le bilan est effectué avec un médecin généraliste en téléconsultation. Ce

bilan permet au salarié de prendre conscience de son état de santé global, de repérer d'éventuels problèmes et d'éviter potentiellement des événements graves. Il bénéficie également de conseils et de recommandations personnalisés.

En préalable au déploiement d'une offre en matière de santé mentale, un groupe de travail a rédigé d'une note stratégique dédiée, résumant les dispositifs existants au sein du groupe, un benchmark marché ainsi que des propositions de parcours. En parallèle, un pilote a été lancé sur deux applications dédiées à la santé mentale auprès de 400 collaborateurs Harmonie Mutuelle, et ce pour une durée de six mois.

Dans le cadre du levier 4, les travaux menés entre le groupe et Harmonie Mutuelle ont permis d'optimiser le dispositif sport en entreprise et l'obtention du Label Européen Work Active Place par Harmonie Mutuelle. Une étude des leviers et freins des employeurs autour du sport-santé menée en 2022 a alimenté les travaux quant à une offre d'activités physiques et sportives en milieu professionnel co-construite avec MNT et MGEN. Le groupe a également maintenu en 2022 le « Défy ». Défi sportif connecté, celui-ci a rassemblé en 2022 plus de 5 296 participants (3 224 adhérents, 2 072 élus) de sept entités différentes, et a permis de soutenir une cause solidaire en finançant 15 000 € en faveur de la Fondation « Agir pour le cœur des femmes » qui a contribué à remettre près de 4 000 femmes dans un parcours de soin cardiovasculaire et gynécologique cette année. Enfin, toutes les mutuelles du groupe proposent des remboursements du sport sur ordonnance dans leurs garanties santé (selon contrat) pour leurs adhérents en affection de longue durée.

Dans le cadre du levier 5, un groupe de travail a rédigé sur un concept-note autour de la création du référentiel prévention santé du Groupe VYV et de ses maisons. Cette démarche s'effectue dans le cadre d'un partenariat avec la chaire Unesco et le centre collaborateur OMS Educations et santé. Le sujet de la santé des femmes a fait l'objet de création de contenus d'informations santé, tous accessibles sur l'Usine à contenus, et de deux projets menés en coordination avec la direction de l'Innovation groupe : sur l'endométriose pour MGEN et sur la ménopause pour Harmonie Mutuelle. Enfin, le recours à Vivoptim, un dispositif d'accompagnement numérique et téléphonique, s'est concrétisé par :

- le lancement du coaching santé dans le cadre de « Mon accompagnement entrepreneur » (Harmonie Mutuelle),
- les travaux préparatoires au déploiement 2023 de Vivoptim auprès des adhérents Harmonie Mutuelle,
- la finalisation du projet pilote de la MNT portant sur l'accompagnement santé des agents en arrêt long.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

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

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT
2021	684	Non suivi	280
2022	600	146	371

Nombre d'actions ou d'intervention SST/RPS réalisées au cours de l'année et nombre de bénéficiaires

Harmonie Mutuelle	Nombre d'interventions santé/sécurité au travail	Nombre de bénéficiaires des interventions santé/sécurité au travail	Nombre d'interventions risques psychosociaux	Nombre de bénéficiaires des interventions risques psychosociaux
2021	245	28000	16	1600
2022	369	58599	20	800

MGEN

	Nombre d'actions santé/sécurité au travail	Nombre de bénéficiaires des actions santé/sécurité au travail	Nombre d'actions risques psychosociaux	Nombre de bénéficiaires des actions risques psychosociaux
2021	Non suivi	Non suivi	Non suivi	Non suivi
2022	354	9433	354	5489

MNT

	Nombre d'actions santé/sécurité au travail	Nombre de bénéficiaires des actions santé/sécurité au travail	Nombre d'actions risques psychosociaux	Nombre de bénéficiaires des actions risques psychosociaux
2021	337	5500	52	535
2022	346	16398	25	1 222

Entre 2021 et 2022, le nombre d'interventions et d'actions SST ou RPS a globalement progressé, tout comme le nombre de programmes de prévention réalisés. Cette évolution s'explique essentiellement en grande partie à l'attention portée par les mutuelles par rapport à ce type de solutions d'accompagnement mais aussi par un contexte sanitaire bien moins contraignant par rapport à 2021. La baisse du nombre total de bénéficiaires d'interventions RPS au sein d'Harmonie Mutuelle s'explique par une évolution de l'offre d'accompagnement ayant eu lieu en cours d'année. Par ailleurs, les données 2021 de MGEN n'avaient pas été remontées, limitant la capacité d'analyse de l'évolution des indicateurs pour cette entité. En 2023, et suite aux travaux des équipes prévention groupe, de nouveaux indicateurs devraient permettre d'améliorer la comparabilité des données de ces indicateurs entre entités du groupe, notamment à travers une nomenclature commune.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

La politique prévention santé d'Harmonie Mutuelle s'adresse particulièrement à quatre grandes cibles :

- les salariés et dirigeants d'entreprises. La mutuelle propose un accompagnement par des offres de services et solutions sur la santé (santé mentale, activité physique, nutrition, bilans de santé), la qualité au travail et les conditions de travail (audit QVT, RPS, TMS), pour protéger et valoriser leur capital humain au travail ;
- les seniors. La mutuelle propose de l'information santé pour bien vieillir grâce à une campagne annuelle de prévention, la mise en marché d'une nouvelle offre sur le logement intergénérationnelle (XENIA) et des campagnes en agences sur des thématiques ciblées ;
- les parents de jeunes enfants. Ils disposent d'informations santé pour être accompagnés dans leur rôle ou encore d'un service pour l'accompagnement par des professionnels de santé de la petite enfance (May) ;
- les adhérents en général dans leur parcours de santé. Ceux-ci bénéficient de garanties adaptées à leurs besoins (sport sur ordonnance, forfait consultation diet, forfait sevrage tabagique...), d'une expertise en cas de problème de santé (un deuxième avis médical), d'un service de livraison de médicaments à domicile (LivMed's) ainsi que d'une plateforme d'éducation à la santé en préparation (Vivoptim solutions) ou encore d'informations santé tout au long de la vie (Harmonie-prevention.fr).

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

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

La crise sanitaire et le déploiement du télétravail en entreprise ont nécessité une adaptation des actions en présentiel en format digital, notamment grâce au développement de webinaires ou de formats innovants. Le virage digital ou « phygital » a été encore amplifié en 2022 avec la proposition de nouveaux services aux adhérents via leur application « Harmonie et Moi » pour renforcer l'accompagnement d'Harmonie Mutuelle sur la santé globale et incarner les engagements d'entreprise mutualiste à mission.

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

Plusieurs nouveaux services sont en cours d'expérimentation ou de déploiement. On peut par exemple noter l'offre sport en entreprise en partenariat avec la FFSE, le check-up santé avec Hopi médical, ou encore la solution May pour les jeunes parents. →

MGEN

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

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

Dans l'ensemble de ses programmes et actions de prévention, MGEN confirme son approche inspirée par les apports de la recherche scientifique.

Concernant la santé au travail, le Groupe MGEN forme ou accompagne des fonctionnaires adhérents en actions individuelles et collectives dans le cadre de partenariats sur le bien-être et la santé au travail (BEST) ou de réseaux Prévention, Aide, Suivi (PAS), afin de prévenir, entre autres, les troubles musculo-squelettiques (TMS), les risques psychosociaux (RPS) et les troubles de la voix.

Sur les TMS, des interventions très interactives permettent, par exemple, aux agents des différents ministères de connaître les gestes et postures adaptés pour éviter le mal de dos ou la fatigue oculaire. Pour la prévention des risques psychosociaux, un accent est mis depuis plusieurs années sur des groupes d'analyses de pratiques professionnelles supervisées par des psychologues, la formation à la communication et à la gestion de conflits, la gestion du stress et des émotions... Depuis 2020, le Groupe MGEN propose à des agents ciblés des séjours de ressourcement. D'une durée de cinq jours, ces séjours facilitent la reprise de confiance en soi, la gestion des émotions, donnent des clés pour prendre soin de soi, pour travailler sa posture vis-à-vis de sa vie et de son entourage professionnel. Au début du séjour, selon l'étude de la cohorte 2021, 63 % des agents se disent stressés et 74 % déclarent avoir un niveau d'énergie très bas. Un mois après le séjour, 100% des participants se déclarent moins stressés et 100 % déclarent avoir un niveau d'énergie acceptable. Autre exemple de programme innovant pour prévenir les risques psychosociaux, les Parcours Intégrés de Santé au Travail (PIST). Ces parcours ont pour objectif de prévenir le décrochage professionnel. Ils proposent un accompagnement par petits groupes d'agents identifiés comme à risque de décrochage avec des formations, du coaching et des ateliers personnalisés, une fois par mois pendant dix-huit mois. Le programme de ce parcours s'articule, en première année, autour de six journées : accueil/présentation, se connaître au travail, le sens au travail, la fatigue au travail, les relations et émotions au travail, la voix au travail, coopérer et s'entraider. La seconde année s'articule autour de quatre journées : co-développement, responsabilités et rapports à l'autorité en milieu professionnel, communication non violente, bilans et perspectives.

Le suivi du premier groupe de cette expérimentation fait état d'une amélioration de la relation des agents à leur travail, d'un renforcement de l'engagement et d'une amélioration des comportements au travail.

De façon anonyme, tous les agents du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports (MENJS) qui en expriment le besoin peuvent bénéficier d'entretiens psychologiques dans les espaces d'accueil et d'écoute MGEN ou à distance. Plus spécifiquement, des agents en arrêt maladie adressés par les services rectoraux, sont accompagnés de manière personnalisée vers le retour à l'emploi avec les centres de réadaptation.

Les dispositifs de sensibilisation, de formation, d'accompagnement, de soutien psychologique, de retour à l'emploi et de médecine préventive sont déployés en co-construction avec le partenaire national, régional ou local : ministères, académies, universités, CNRS national et régional, centres hospitalo-universitaires, hôpitaux, collectivités territoriales grâce à la mobilisation d'une équipe de 130 collaborateurs, de délégués et de chargés de mission prévention sur toute la France. MGEN a également poursuivi sa démarche de diffusion d'informations pratiques de références et de témoignages pour mettre en œuvre une démarche de qualité de vie au travail au sein des établissements de la Fonction publique en partenariat avec l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) avec sa plateforme www.santetravail-fp.fr. Ce site permet l'accès à des outils et à des témoignages d'acteurs sur les questions de santé au travail (prévention des RPS, QVT). En 2022, les interventions portant sur la santé au travail se sont accélérées au sein de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur, ainsi que dans la fonction publique hospitalière. En partenariat avec le ministère de l'Éducation nationale, le déploiement de la médecine du travail à distance a été expérimenté.

Les centres de vacances adaptées (CVA) MGEN pour les personnes en situation handicap permettent aux agents de l'Éducation nationale (adhérents ou non), aux agents des ministères rattachés et des adhérents MGEN et leurs ayants droits, bénéficiaires de l'allocation handicap, de bénéficier pour la personne en situation de handicap, de séjours adaptés encadrés et de séjours de répit pour la famille pendant les vacances estivales. Pour la deuxième année consécutive, les CVA MGEN ont proposé en plus des séjours de juillet-août, des séjours de répit (aidants/aidés) pendant les vacances de printemps 2022. Un nouveau partenariat entre MGEN et le centre « les bobos à la ferme », permet d'accueillir pour un séjour de répit le vacancier accompagné de sa famille tout au long de l'année pour quelques jours, une semaine ou plus.

Organisées chaque année, les Journées de la voix permettent aux participants de préserver leur voix et de prendre de l'assurance à l'oral.

MGEN s'investit dans la sensibilisation à la pratique de l'activité physique et du sport, à tout âge et tout au long de la vie, et se mobilise pour la reconnaissance de l'activité physique adaptée dans les politiques publiques. Cet engagement pour le sport santé est même devenu un axe fort de développement du groupe, que l'on retrouve par exemple dans les propositions du programme de prévention Vivotim. De nombreux ateliers de pratique sportive et des événements à fort impact dans ce domaine sont régulièrement organisés. Depuis 2019, MGEN déploie, en partenariat avec des collectivités et des universités, des équipements sportifs en plein air en libre accès et propose des animations sportives.

Sur la thématique « santé environnementale », dans le cadre de journées dédiées à ce sujet organisées chaque année, un appel à projet a été lancé dans quinze régions en 2019. Celui-ci a permis de mettre en place des événements, des kits et des outils ludiques sur des thématiques de la santé environnementale. En 2021, suite à cet appel à projets, le jeu « #Balancetajunkfood » a vu le jour. Facile d'accès, ludique, il invite les joueurs à « nutri-scanner » des aliments du quotidien tout en questionnant la qualité des produits, comme les additifs, emballages ou encore l'empreinte carbone.

MGEN organise par ailleurs des actions de sensibilisation aux déplacements doux, avec la Fondation de la route : webinaires sur le savoir rouler à vélo par exemple, ateliers, mais également le « Village des mobilités durables », une exposition événement pédagogique interactive qui facilite le développement des bons réflexes à pied, à vélo et à trottinette. En lien avec la Fondation de la route, un webinaire « circuler à vélo en toute sécurité » a été testé en 2022 dans le cadre d'un partenariat avec « Mai à vélo ».

Enfin, en ce qui concerne le bien vieillir, MGEN propose à ses adhérents un programme innovant d'accompagnement basé sur la pair-aidance, inspiré d'un programme canadien, « Équilibre Atout âge ». Elle organise également des ateliers et des conférences autour de l'activité physique et de la nutrition, de la préparation à la retraite, de la prévention du risque routier et des chutes. En 2022, 481 sessions ont été organisées sur le thème de l'autonomie et le bien-vieillir auxquelles 2 753 personnes ont participé. Avec plus de 90 clubs santé seniors réservés à ses adhérents retraités, MGEN encourage le lien social, l'activité physique, le maintien en forme / bien vieillir et l'engagement citoyen. Les clubs santé seniors ont pour mission première de favoriser l'engagement autour d'actions solidaires et la participation à des actions de prévention, en lien avec les projets développés par la section départementale. Des activités culturelles et de loisirs peuvent également être organisées.

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

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

Avec Équilibre Atout âge, les réseaux prévention, aide et suivi (PAS), les espaces d'accueil et d'écoute (EAE), les dispositifs bien-être, santé au travail (BEST), les projets d'itinéraires de santé au travail (PIST), MGEN confirme son approche inspirée par les apports de la recherche scientifique. Le Groupe MGEN propose également des applications innovantes à ses adhérents telles que des Routes à vivre, Vocal'iz et Vivotim.

MGEN intervient par ailleurs dans les établissements scolaires, avec l'association ADOSEN Prévention Santé MGEN, une association loi 1901 fondée en 1962. Elle agit auprès de la communauté éducative au service du bien-être des élèves, de la maternelle à l'université, autour des sujets de santé, de citoyenneté et de solidarité. Elle propose des animations et des outils innovants, comme la série de mini-films « stéréotypes-stéréotypes » qui rencontre un vif succès.

La Fondation d'entreprise MGEN pour la santé publique a été créée en 2002 dans la perspective de contribuer à la recherche en santé publique, au travers d'une meilleure connaissance de la santé des populations, et notamment des assurés MGEN.

Les établissements de santé Livre III se sont mobilisés pour relayer les campagnes de prévention telles qu'Octobre Rose, la semaine de la dénutrition, le mois sans tabac... en créant des animations au sein des établissements. Pour la vaccination, en plus de la campagne pilotée par le siège MGEN, les équipes du Centre Médical et Dentaire (CMD) de Paris, en partenariat avec la Mutuelle des Affaires Étrangères et Européennes (MAEE) et la direction prévention se sont mobilisées pour vacciner les professionnels du ministère de l'Europe et des affaires étrangères.

MNT

Grâce à son département prévention et action sociale, la MNT accompagne les collectivités locales dans leur approche « santé au travail » et développe des programmes d'intervention sur mesure et des dispositifs d'accompagnement, notamment avec les centres de gestion⁽¹⁾. Les référents prévention en délégation régionale assurent un relai local et appuient les responsables développement en contact direct avec les collectivités. Les actions de promotion de la santé peuvent être également initiées au niveau des agences.

De manière globale, l'approche de la MNT vise à rendre l'agent public « acteur de sa santé » mais aussi à accompagner les employeurs territoriaux dans leurs obligations réglementaires et dans leur démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail. Animés par un partenaire expert ou directement par les salariés de la MNT en fonction du niveau d'expertise requis et des outils disponibles, les programmes s'organisent autour de quatre thématiques principales :

- les troubles musculo-squelettiques,
- les risques psychosociaux et la qualité de vie au travail,
- les conduites addictives,
- l'activité physique.

Autre spécificité de la mutuelle : son équipe de médecins dédiés aux traitements des adhérents en arrêt long. Ceux-ci peuvent travailler soit directement avec les adhérents, soit avec les collectivités afin de trouver les solutions les plus adaptées au retour en emploi. En fonction des situations, ceux-ci peuvent conseiller des aménagements de poste, des reclassements, du soutien psychologique, des conseils nutritionnels ou liés à l'activité physique...

La MNT intervient également sur d'autres sujets comme :

- le DUER : l'identification des risques avec le document unique d'évaluation des risques auprès des collectivités ;
- les gestes premiers secours avec son partenaire Lifeaz, notamment en accompagnant les collectivités dans l'équipement de défibrillateurs cardiaques (DAE) connectés et fabriqués en France ;
- des actions de prévention sur la maladie de Lyme avec l'association CÍTIQUE depuis 2021.

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

Fin 2022, une nouvelle expérimentation a été lancée avec des bilans préventifs santé kiné. Elle vise une anticipation des TMS avec une logique prédictive, afin d'intervenir avant que des douleurs puissent devenir chroniques. Grâce à ce dispositif, qui se poursuivra sur 2023, une centaine d'agents de Mérignac bénéficieront d'un bilan individualisé. Ce bilan permettra de détecter d'éventuelles fragilités et de bénéficier de conseils de la part du kinésithérapeute. Une évaluation sera conduite dans la durée pour vérifier l'efficacité du dispositif.

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

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

Autre action visant directement les adhérents, un programme de remédiation cognitive en prévention tertiaire, lancé par la mutuelle en 2021 et poursuivi en 2022 avec onCOGITE. Ces ateliers s'adressent prioritairement à des adhérents ayant des séquelles cognitives suite à des traitements oncologiques. Relais des grandes causes nationales (Octobre Rose pour la promotion du dépistage du cancer du sein, le mois sans tabac, la semaine du goût (promotion de la nutrition), Mars Bleu (dépistage du cancer colorectal), vaccination contre la grippe saisonnière et la Covid-19), la MNT vise également à promouvoir la santé auprès des plus jeunes. En 2022, un poste en alternance a été créé spécifiquement pour l'appui sur ces actions.

La mutuelle soutient ainsi l'association SPARADRAP qui favorise une approche rassurante de l'accès aux soins pour les parents et les enfants et a diffusé deux guides thématiques « Je vais chez le dentiste » et « Je vais chez le docteur des yeux » aux parents adhérents MNT Santé.

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

MUTEX

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

Entités non obligées

VYV³

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

Après une mobilisation importante des établissements en 2021, le Groupe VYV et VYV³ ont choisi, en 2022, de devenir partenaires du collectif de lutte contre la dénutrition, en charge de l'organisation de cette semaine nationale. À cette occasion, le pôle

Accompagnement de VYV³ a coordonné les actions de prévention et d'éducation à la santé sur cet enjeu de santé publique peu connu du grand public, qui touche deux millions de personnes en France. De nombreux établissements de plusieurs entités de VYV³ (MGEN, VYV³ Centre-Val de Loire, VYV³ Pays de la Loire, Pavillon de la Mutualité, VYV³ Terres d'Oc, SCAPA...) se sont inscrits dans cette dynamique par le biais d'actions de formation et de sensibilisation auprès de leurs résidents. Afin de mettre en place les meilleurs pratiques de lutte contre la dénutrition, ils ont pu bénéficier d'une nouvelle ressource produite pour l'occasion : le référentiel VYV³ « Nutrition, restauration et prestations hôtelières en Ehpad ».

Le Groupe VYV et les entités membres de VYV³ sont également actives pour promouvoir l'activité physique adaptée (APA) thérapie non médicamenteuse et outil de prévention. Suivant les initiatives enclenchées en 2021 par VYV³ Terre d'OC, VYV³ Bretagne a inauguré en 2022 sa maison sport santé d'Armor. Ce dispositif multi-partenarial local est accessible à toute personne souhaitant pratiquer ou reprendre une activité physique et sportive, et plus particulièrement aux personnes souffrant d'affections de longue durée, de handicaps ou de maladies chroniques, pour lesquelles la pratique d'activité physique adaptée est prescrite par le médecin. Cette maison sport santé s'ajoute à celles déjà existantes à Albi (VYV³ Terres d'Oc) et au centre Bois Gibert (VYV³ Centre Val de Loire).

De longue date, les filières optique, audio et dentaire de VYV³ travaillent à développer différentes actions de prévention et d'éducation à la santé bucco-dentaire

Les activités de santé visuelle et auditive sont particulièrement actives en matière de prévention, à travers les actions du réseau Ecouter Voir (campagne de communication grand public « Prévention pour tous » sur le bilan de la santé visuelle, bilan de santé audio dans les établissements de la filière personnages âgées, prévention solaire en crèches...). Ces actions sont souvent organisées en transversalité au sein d'une même région VYV³.

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

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

Avec l'appui d'un écosystème partenarial riche (unions régionales de la mutualité, associations locales ou nationales, acteurs institutionnels - ARS -, collectivités territoriales...), toutes les entités membres de VYV³ en plus de participer à des campagnes de prévention nationales déploient leurs propres actions de prévention tournées vers leurs territoires et publics spécifiques. La filière Enfance, considérant sa responsabilité éducative, est particulièrement engagée dans des actions de prévention et de promotion de la santé tournées vers les enfants et leurs familles sur la plupart des thématiques présentées ci-dessous.

Les domaines couverts en matière de prévention par les unions et les filières métiers de VYV³ sont très nombreux : gestes barrières suite au Covid, bilans en santé visuelle auditive et buccodentaire,

prévention solaire, dépistages de la glycémie, mesures tensionnelles, accompagnement à la vie affective et sexuelle, risques numériques (utilisation des réseaux sociaux), santé environnementale (air intérieur, cosmétiques...), usage raisonné des écrans, prévention des maladies chroniques, santé des aidants, santé des aînés autonomes, lutte contre l'isolement, prévention des chutes, nutrition, prévention de la dénutrition, prévention de l'illettrisme, lutte contre le tabagisme...

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

RMA

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

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

Accessibilité de l'offre

DÉFINITION DU RISQUE

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

Ce risque pourrait avoir un impact négatif sur la performance et le résultat du groupe en se matérialisant de la manière suivante : perte de clients ou non accroissement du portefeuille clients en raison de l'absence ou du caractère lacunaire d'une offre de produits adaptés aux clients vulnérables, non adéquation des caractéristiques techniques des produits avec les besoins de certaines populations, défaut d'accompagnement aboutissant à un non recours aux droits par un client, discrimination via les produits et canaux de distribution (exemple : complexité des garanties, accès aux offres digitales, accès physique aux établissements).

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

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

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

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

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	Total
2021	5 641	63 037	15 532	69	84 279
2022	5 106	62 491	19 939	32	87 568

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

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	Total
2020	4 233	46 938	540	51 711
2021	4 480	52 810	895	58 185
2022	4 118	43 517	690	48 325

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

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	Total
2020	4 100 000	38 700 000	6 200 000	500 000	49 500 000
2021	4 300 000	38 700 000	6 200 000	500 000	49 700 000
2022	4 300 000	34 400 000	6 200 000	500 000	45 400 000

Le nombre d'adhérents ayant bénéficié d'une aide sociale au cours de l'année enregistre une hausse de 3,9 % en 2022. Cette hausse globale est toutefois contrastée avec une baisse des adhérents ayant bénéficié d'une aide sociale au cours de l'année pour Harmonie Mutuelle, MGEN et MUTEX (avec une baisse de respectivement 9,5 %, 0,9 % et 53,6 %). Ces baisses s'expliquent par la mise en place de solutions 100 % santé ne laissant pas de reste à charge pour l'adhérent, notamment pour MGEN. Harmonie Mutuelle prévoit de son côté de tester en 2023 un formulaire de demande simplifié. La baisse du nombre d'adhérents ayant bénéficié d'une aide sociale pour MUTEX s'explique par le moindre recours à l'aide mise en place pour répondre aux impacts de la crise sanitaire (aide covid destinée aux travailleurs non salariés et aux particuliers pour le paiement d'un trimestre de cotisations de leur contrat individuel. A contrario, le nombre d'adhérents ayant bénéficié d'une aide sociale augmente fortement en 2022 au sein de la MNT ; l'offre d'accompagnement des adhérents a été complétée avec quatre séances de suivi psychologique afin de mieux prendre en compte l'impact psychologique à long terme de la pandémie.

Le nombre de soins financés par l'action sociale au cours de l'année est quant à lui en baisse pour toutes les mutuelles. Cette baisse s'explique par le moindre recours aux soins, la mise en place de solutions 100 % santé →

ainsi que le moindre recours aux solutions d'accompagnement prises pour accompagner les adhérents dans le cadre de la crise sanitaire.

Le montant des fonds alloués à l'action sociale est en baisse pour MGEN. Cette baisse du budget dédié à l'action sociale s'explique notamment par la prise en compte de l'impact des nouvelles offres 100 % santé sur le reste à charge des adhérents et par la mise en place en 2022 de nouvelles conditions pour l'attribution de l'aide sociale liée à l'aide aux services d'aide à domicile. Pour les autres entités, le budget dédié reste stable. Il dépasse au total plus de 45 millions d'euros.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

Au sein d'Harmonie Mutuelle, la direction Marketing distribution et la direction Technique assurance veillent aux respects de la conciliation de la viabilité et de l'accessibilité économique des offres et services. Les nouveaux produits font quant à eux l'objet d'études par le comité des expérimentations, un bureau d'études interne à la direction Nouveaux modèles.

Certaines directions, telles que la Maîtrise des risques et de la performance, sont également consultées pour avis et validation. Tout produit ou service qui a vocation à être commercialisé via les réseaux de distribution Harmonie Mutuelle suit, pour sa mise en commercialisation et/ou un ajustement, la directive distribution assurances (DDA) - Product Oversight Governance (POG). Le comité de gouvernance offres et services (CGOS), qui regroupe l'ensemble des directeurs dont les directions sont impliquées/impactées par le processus DDA- POG, est en charge du suivi et de la validation pour la mise en marché ou l'ajustement d'un produit ou service. Dans le cadre de cette réglementation, les offres et services font l'objet de révisions régulières par la mutuelle. Ces revues ont notamment mené à l'évolution de l'offre Hspart, dédiée aux individuels (hors CSS).

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

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

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

destination des adhérents touchés. Celui-ci est limité à trois mois de cotisation et à un montant maximum de 450 €. En juillet 2022, ce dispositif d'urgence a été mis en place suite aux incendies en Gironde.

Débutées en 2021, dans le cadre des fusions d'Harmonie Fonction Publique et de Sud-Ouest Mutualité (SOM) avec l'entité Harmonie Mutuelle, les conditions d'attribution de l'aide sociale ont été harmonisées en 2022, garantissant ainsi une égalité de traitement des demandes entre tous les potentiels bénéficiaires.

MGEN

Le modèle mutualiste du Groupe MGEN, basé sur le principe « chacun cotise selon ses moyens et reçoit selon ses besoins », le pousse à accorder une attention particulière à l'accessibilité de ses offres. Elle conditionne ainsi l'intégration dans l'ensemble de ses produits et services de plusieurs types de solidarités : financières, familiales et intergénérationnelles.

Une attention particulière est également portée sur les indexations tarifaires annuelles nécessaires pour assurer la pérennité du modèle économique et solidaire de la mutuelle. Pour ce faire, le modèle économique des offres fait l'objet d'un suivi par les directions Marketing, Pilotage et risques du Groupe MGEN et doit aussi être validé par les instances de gouvernance opérationnelles et politiques. Pour préserver l'accès à une couverture de qualité à tous ses adhérents, MGEN propose une formule accessible mais néanmoins couvrante avec un minimum de garanties pour protéger l'adhérent (sur l'offre MSP, la formule MGEN Initiale prévoit de la prévoyance en inclusion), pour chacune de ses offres ainsi que le dispositif de complémentaire santé solidaire (CSS). Dans le cadre de son « budget malin », inclus dans l'offre MGEN Territoires et Éducation, la mutuelle s'efforce de proposer à ses adhérents de réduire leur cotisation sur un poste qu'ils utiliseraient peu – notamment sur le remboursement de certains médicaments.

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

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

MGEN a lancé une websérie pédagogique : « ça va mieux ? » permettant à tous de comprendre le vocabulaire spécifique de la mutuelle : complémentaire santé, reste à charge, prévoyance... Sept épisodes ont été partagés et permettent à nos adhérents et plus largement à tous les citoyens d'explorer les thématiques autour de la santé et de la prévoyance

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

La gouvernance des comités d'action sociale départementaux permet la participation et la décision par les élus sur les dossiers qui sont soumis à leur examen. En 2022, des évolutions dans les modalités de fonctionnement de l'aide sociale ont été adoptées dans une optique de simplification, d'amélioration de la lisibilité et de plus grande efficacité pour les adhérents. Elles entrent en vigueur en 2023, sous l'intitulé général « aides et accompagnements solidaires ». On comptabilise en 2022 plus de 62 000 adhérents ayant bénéficiés d'une aide sociale.

Le Groupe MGEN assure un dispositif d'actions concertées né de l'accord-cadre signé entre le ministère de l'Éducation nationale de la Jeunesse et des Sports (MENJS), le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (MESRI) et MGEN. Ces actions concertées, financées sur fonds publics et mutualistes, sont ouvertes à l'ensemble des agents relevant du MENJS et du MESRI et de leurs établissements publics, qu'ils soient ou non adhérents MGEN. Ces dernières comprennent notamment une participation au financement d'équipements spéciaux, une aide aux actifs et retraités en situation de handicap ou retraités invalides, une participation à la réservation de lits en Ehpad ou places pour accueil de jour...

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

- « MGEN AUPRES » qui consiste en un service d'aide et de soutien mis en place en cas de situation de crise (attentat, catastrophe naturelle...), et déclenché dès qu'un événement le nécessite. (cf. partie « Adéquation des produits et services aux évolutions des enjeux sociétaux et de changement climatique ») ;
- « MGEN PROXIMITE » qui est un programme de détection de situations de fragilité, notamment conçu pour les adhérents isolés et âgés permettant conseils, orientation et, en cas de besoin, le déclenchement d'aides de proximité. Ce programme est animé par les militants MGEN.

Les établissements de MGEN Action sanitaire et sociale bénéficient du statut d'établissements de santé privés d'intérêt collectif (ESPIC) et participent au service public hospitalier. Ils ne limitent pas l'accès aux soins des patients, ne pratiquent pas de dépassements d'honoraires et assurent une continuité de leur service (accueil 24 h/24). Chaque année, la fixation des tarifs hébergements des établissements médico sociaux tient compte de l'évolution du coût de la vie mais également du reste à charge afin de maintenir un bon niveau d'accessibilité de nos établissements sur les territoires de santé. Les patients mutualistes bénéficient d'un tarif spécifique pour des chambres particulières.

MNT

La MNT est soucieuse de garantir l'accessibilité de ses produits et services au plus grand nombre. Des indicateurs de suivi commerciaux et techniques ainsi que des études de positionnement de l'offre permettent à la mutuelle de s'assurer de l'adéquation entre la viabilité économique et l'accessibilité des offres. Au travers de l'ensemble de ses offres, elle répond aux besoins des populations en situation de précarité.

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

- des minorations de cotisations pour les adhérents aux revenus les plus faibles, détenteurs de l'offre historique,
- des aides exceptionnelles pour faire face à un reste à charge élevé en matière de santé, handicap, ou dépendance,

- une aide pour soutien moral en cas de coups durs (catastrophes naturelles).

En 2022, 710 aides exceptionnelles ont été attribuées aux adhérents de la MNT pour financer des frais de santé.

Par ailleurs, face à la recrudescence des cataclysmes (inondations, coulées de boues...), et des différents feux survenus à l'été 2022, la MNT a activé dix fois sa procédure particulière de demande exceptionnelle pour catastrophe naturelle et mis six fois en place la ligne de soutien psychologique.

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

Les demandes d'aides exceptionnelles sont recueillies au niveau des agences. Elles font l'objet d'un avis du/de la président(e) de section puis sont mises à disposition du département prévention et action sociale (DPAS) qui vérifie le contenu du dossier et propose un montant d'aide à accorder à la commission d'intervention sociale. En cas de validation par la commission, l'aide est ensuite versée à l'adhérent demandeur. Les aides pour catastrophes naturelles permettent de soutenir les adhérents très rapidement après la déclaration en état de catastrophe naturelle de la commune. Les demandes d'aides liées aux situations de handicap, dépendance et aux catastrophes naturelles font l'objet d'une étude complémentaire par le conseil d'administration de SMACL Solidarité qui peut éventuellement accorder une aide supplémentaire aux adhérents MNT. Enfin, pour les adhérents en difficulté, il est possible de bénéficier d'un accompagnement personnalisé par une assistante sociale.

Depuis 2021, les consultations de psychologues peuvent également rentrer dans le champ de l'action sociale.

L'année 2022 a été marquée par la prise en charge sur le budget d'action sociale des séances psychologiques. Au total, 4 102 adhérents ont bénéficié de cette aide soit, 13 815 consultations prises en charge pour un montant total de 741 719,68 €.

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

MUTEX

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

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

risque de préjudice pour le client et ainsi :

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

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

MUTEX dispose en 2022 de deux fonds sociaux :

- le fonds social MUTEX, qui constitue le premier niveau d'intervention. Depuis 2022, ce fonds est géré uniquement par Harmonie Mutuelle suite à une délégation de gestion d'autres acteurs ;
- le fond social MUTEX Union, géré par un prestataire externe, intervient en cas de reste à charge après l'intervention du premier fonds ou si le dossier n'y est pas éligible.

Depuis le début 2020 et la crise sanitaire, le fonds social MUTEX avait évolué pour répondre aux conséquences de la pandémie avec de nouvelles conditions d'intervention, une enveloppe supplémentaire dédiée, des facilités de financement des cotisations... En 2022, des évolutions ont permis de simplifier le parcours client :

- une aide individuelle peut désormais être attribuée quand bien même les aides légales et extra-légales n'ont pas été sollicitées,
- les modalités de prise de décisions sur l'octroi des fonds ont été allégées. Les mutuelles gestionnaires restent libres des modalités de décision sur l'octroi des aides,
- l'aide exceptionnelle au paiement d'un trimestre de cotisation a été formalisée dans le règlement intérieur, permettant aux assurés, TNS ou particuliers de bénéficier d'une aide pouvant atteindre 1 000 euros.

Entités non obligées

VYV³

En tant que premier opérateur de soins et de services privé non lucratif en France et premier acteur mutualiste dans son secteur d'activité, VYV³ place l'accessibilité de son offre au cœur de son projet et participe ainsi à la réduction des inégalités d'accès à la santé.

VYV³ veille ainsi à son accessibilité géographique sur tous ses territoires. L'union propose dans 81 départements une offre sanitaire et médico-sociale de proximité et se déploie également dans les zones où les besoins de santé ne trouvent pas de réponse suffisante (zones rurales, zones urbaines sensibles). Illustration concrète de choix, en 2021 et 2022 deux nouveaux services médicaux de proximité (SMP) ont ouvert au Mans et à Laval (VYV³ Pays de la Loire). S'appuyant sur le même principe que les dispositifs déjà existants à Laval et de Cholet, le SMP vise à accueillir des patients sans médecin traitant. Ce service est assuré par

des médecins généralistes retraités et des internes en médecine. Il assurera une fois pleinement fonctionnel 14 à 16 000 consultations par an aux 4 000 habitants de ces territoires dépourvus de médecin traitant.

Toujours dans l'optique de rapprocher les professionnels des patients (en particulier de ceux en perte d'autonomie), différents métiers de VYV³ investissent les possibilités innovantes offertes par les visites à domicile et les dispositifs de télésoins. En 2022 « Chez Vous », le service innovant d'optique, d'audition et dentaire à domicile de VYV³ Pays de la Loire a poursuivi son développement et couvre à présent cinq départements. Dans le cadre de ce service, sept référents santé disposant d'un équipement spécifique se déplacent quotidiennement pour assurer sur les lieux de vie des personnes actives, fragiles ou en perte d'autonomie des prestations de bilan, de conseil et d'équipement. Les bénéficiaires de ce service profitent de prix et d'avantages identiques à ceux pratiqués dans les centres Ecouter Voir et dans les centres VYV Dentaire de VYV³ Pays de la Loire.

VYV³ est également très attentive à l'accessibilité tarifaire de son offre. La majorité de ses établissements sanitaires bénéficie du statut d'établissements de santé privés d'intérêt collectif (ESPIC) et participe au service public hospitalier. Ces établissements ne limitent pas l'accès aux soins des patients, pratiquent des tarifs encadrés et assurent une continuité de leur service (accueil 24 h/24). Toutes les autres filières métiers de VYV³ veillent à assurer à tous leurs publics sans distinction des offres et prestations de haute qualité à des tarifs maîtrisés et transparents. Ainsi la filière santé auditive de VYV³ a été récompensée en 2022 dans un comparatif du magazine 60 millions de consommateurs. Cette étude réalisée sur 69 audioprothésistes a placé l'enseigne mutualiste dont VYV³ est membre en tête de ce classement avec un rapport qualité-prix des aides auditives jugés « très bon ».

Cette volonté d'accessibilité financière n'est pas antinomique avec la volonté d'offrir une prise en charge de pointe dans certains établissements de VYV³. Ainsi, en 2022, HGO a inauguré la clinique mutualiste de Bretagne occidentale dont le design est en rupture avec les standards et propose des circuits adaptés aux nouveaux modes de prise en charge et aux dernières innovations en matière de soins. En 2022 également la clinique mutualiste Bénigne Joly (VYV³ Bourgogne) s'est dotée du robot chirurgical de dernière génération « da Vinci X », en remplacement d'une précédente version que la clinique utilise avec succès depuis 2013. À ce jour, l'équipe chirurgicale a conduit plus de 1 900 interventions avec le robot, principalement pour des chirurgies urologiques, viscérales, digestives et de l'obésité et passera donc le cap des 2 000 interventions avec la version X. La clinique est à ce jour le seul établissement privé à disposer d'un robot en Côte-d'Or et s'est régulièrement distinguée dans le top des classements des meilleures cliniques de France pour les chirurgies principalement réalisées avec assistance robotique (obésité, cancer de la prostate...).

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

disposition des parents un assistant maternel dédié qui s'occupe de leurs enfants en complément des solutions proposées à des horaires « classiques ». L'assistant maternel pourra par exemple aller chercher un enfant à la crèche, un autre à la sortie de l'école et les accueillir chez lui jusqu'à la fin de service des parents. Idem pour un intervenant au domicile familial qui relaiera les parents tôt le matin ou après les horaires habituels de crèche et d'école. Ce principe d'accueil sur des horaires étendus se retrouve aussi dans la crèche Clair de Lune, à Angers (VYV³ Pays de la Loire) qui propose un accueil 24 h/24 sans interruption du lundi 6h30 au vendredi 21 h 45, dans la crèche Atome (VYV³ Bourgogne) qui propose un service de garde à domicile en horaires atypiques et d'urgence à moindre coût aux parents en projet de réinsertion professionnelle ou de maintien dans l'emploi ou dans la micro-crèche de Beauval (VYV³ Centre-Val de Loire) qui offre, depuis 2020, une amplitude horaire large pour coller à la diversité des profils de ceux qui travaillent auprès des animaux, dans les hôtels ou les restaurants.

RMA

La politique de gouvernance de l'offre (POG) permet de vérifier l'accessibilité économique de l'offre proposée par RMA. Chaque offre de RMA fait l'objet d'une fiche projet en cinq étapes, puis est validée à travers le comité de l'offre. Cette étape de validation comprend des consultations avec de nombreuses parties prenantes (collaborateurs de RMA, bénéficiaires finaux, partenaires clients et prestataires), en cohérence avec la démarche RSE de l'entreprise.

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

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

Finalement, RMA propose depuis 2016 d'accompagner ses partenaires clients au titre de leur dispositif d'action sociale. Cependant, RMA ne se positionne en substitution que lorsque ce besoin est exprimé. Une organisation adaptée aux besoins des partenaires clients est alors proposée. Ainsi dans certains cas, RMA assure l'accueil unique de l'action sociale pour évaluer la situation et orienter le bénéficiaire vers le bon service de la mutuelle. Pour d'autres, l'entreprise intervient après le passage en commission en cas de reste à charge, ou en soutien des équipes existantes du client partenaire. Le domaine d'intervention de RMA est cependant défini dans le cadre du contrat conclu avec les organismes clients. ➔

Relation adhérents, clients, sociétaires

DÉFINITION DU RISQUE

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

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

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

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Protection des consommateurs

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

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	RMA
2020	0,039 %	0,451 %	0,994 %	0 %
2021	0,045 %	0,34 %	0,846 %	0 %
2022	0,047 %	0,169 %	0,671 %	0 %

Focus MUTEX

	2020	2021	2022
Nombre de saisines en médiation au cours de l'année	21	42	39
Nombre total de réclamations au cours de l'année	2 878	4 110	Non disponible
Ratio nombre de saisines en médiation sur le total des réclamations	0,73 %	1,0 %	Non disponible

En 2022, le ratio nombre de saisines enregistre une hausse de 0,002 points au sein d'Harmonie Mutuelle. Celle-ci s'explique par une baisse des réclamations plus marquée (- 6,2 %) que la baisse de saisines (- 1,4 %, -1 saisine) par rapport à 2021. Au sein de MGEN et de la MNT, ce ratio est par contre en baisse, respectivement de - 0,20 points et - 0,018 points (au sein de la MNT, cette baisse s'explique à la fois par une légère baisse du nombre de saisine (- 4 saisines) et une hausse des réclamations exprimées (+ 14,6 %). Pour MGEN, la baisse s'explique essentiellement par une forte baisse des saisines en médiation, liée notamment à un changement de prestataire assurant les médiations et par un contrôle renforcé de la recevabilité des saisines aux regards des textes qui encadrent ce dispositif (médiation de la consommation et non pas conventionnelle).

Taux de satisfaction clients

Harmonie Mutuelle

	Taux de satisfaction adhérents finaux	Taux de satisfaction entreprises	Taux de satisfaction entrepreneurs
2019	89 %	Non suivi	Non suivi
2020	86 %	89 %	Non comparable
2021	89 %	84 %	81 % ⁽²⁾
2022	89 %	90 %	87 %

En 2022, le taux de satisfaction clients reste stable ou progresse. Le taux de satisfaction entreprises et le taux de satisfaction entrepreneurs progressent de manière notable, avec une hausse de 6 points pour ces deux indicateurs.

MGEN

	Satisfaction globale	Image	NPS
2019	89 %	90 %	- 9
2020	89 %	90 %	- 11
2021	91 %	92 %	- 7
2022	89 %	92 %	- 7

Les principaux indicateurs de satisfaction restent stables par rapport à l'année 2020, l'année 2021 étant une année atypique, notamment marquée par la fin progressive des restrictions sanitaires.

(2) Pour rappel, le taux de satisfaction entreprises avaient été modifiés en 2021 afin de mieux identifier les très petites entreprises dans les études de satisfaction clients.

MNT

	Taux de satisfaction global à froid des adhérents en santé (niveau excellent)	Qualité de service	Qualité de la réponse apportée
2020	63 %	77 %	Non évaluée
2021	64 %	82 %	87 %
2022	69 %	82 %	88 %

Le taux de satisfaction augmente de cinq points en 2022, notamment grâce à une augmentation de la note de qualité de contact sur l'item « connaissance de votre situation par le conseiller ». Les autres impacts qui ont également amélioré ce taux sont : des améliorations sur la partie relation commerciale (CRM, PRA et espace adhérent) et une amélioration de la perception du niveau de remboursement. Une forte amélioration a pu être observée sur la partie remboursement et appréciation des processus de gestion du contrat mais plutôt au début du processus de certification ISO quand de nouveaux processus ont été mis en place. Un point à noter sur ces items cependant : les adhérents sous convention de participation sont plus satisfaits que les adhérents individuels, et leur proportion augmente d'année en année dans le portefeuille de la mutuelle, ce qui influence positivement la note de satisfaction.

MUTEX

	Taux de satisfaction clients
2019	55 %
2020	62 %
2021	64 %
2022	52 %

La baisse enregistrée en 2022 est particulièrement marquée sur la population des gestionnaires, pour lesquels la satisfaction s'établit à 47 %, alors que la satisfaction des encadrants commerciaux est en hausse (+ 6 points par rapport à l'année antérieure).

Les axes d'amélioration identifiés lors de l'analyse des résultats de ce baromètre ont conduit à l'élaboration d'un plan d'actions, dont l'avancement est suivi dans le cadre de la démarche qualité de Mutex. Les thématiques couvertes concernent les délais de traitement des demandes, la qualité de réponse, ainsi que l'accompagnement des partenaires de MUTEX et les modalités pour les informer.

RMA

	Taux de satisfaction des bénéficiaires de l'assistance concernant le contact avec la plateforme de service RMA (centre d'appels)	Taux de satisfaction des bénéficiaires de l'assistance concernant la prestation délivrée dans le cadre de ses garanties d'assistance
2020	95,0 %	95,6 %
2021	95,3 %	88,9 %
2022	94,0 %	89,0 %

Le taux de satisfaction des bénéficiaires diminue légèrement concernant le contact avec la plateforme de service RMA en 2022 qui peut s'expliquer par une légère baisse de décroché téléphonique par rapport à 2021. Le taux de satisfaction, tant sur la plateforme que sur les prestations, reste cependant à des niveaux élevés.

Illustration par les pratiques des entités constitutives du groupe

PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

Afin d'assurer la protection des consommateurs, Harmonie Mutuelle applique le principe de non-discrimination prévu par le Code de la mutualité sur l'accès aux offres et services et s'interdit notamment toute sélection médicale de ses adhérents. Les principes de l'Union nationale des organismes complémentaires d'assurance maladie (UNOCAM) pour la lisibilité des contrats sont également adoptés.

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

En parallèle, des dispositifs plus spécifiques ayant pour objectif de protéger la clientèle sont en place. Il existe notamment une procédure cadre d'usage des médias sociaux à des fins commerciales, une procédure cadre de traitement des réclamations et un comité dédié à la lutte contre la déshérence. Les règles applicables en matière de délivrance des informations pré-contractuelles et contractuelles sont définies dans des procédures opérationnelles, des supports de formation et intégrées pour partie au sein des outils utilisés par les opérationnels.

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

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

MGEN

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

Sur les activités assurantielles, l'ensemble des offres et des outils d'informations est mis à disposition sur le site Internet de la mutuelle afin d'aider prospects et adhérents à mieux comprendre les offres et simuler des remboursements.

Les établissements de santé MGEN gèrent des pages Internet de présentation des activités essentielles : les tarifs sont indiqués en ligne ainsi que les procédures d'admission et les livrets

d'accueil sont remis aux patients à leur arrivée. Les pages Internet de chaque établissement disposent de toutes les informations utiles, intègrent les principales actualités des établissements ou encore des liens vers les réseaux sociaux... Les livrets d'accueil, actualisés en 2022, rappellent aux patients/consommateurs l'existence d'un médiateur à la consommation. De plus, chaque établissement intègre des représentants des usagers dans la vie institutionnelle notamment au sein des conseils de la vie sociale (CVS) ou commissions des usagers (CDU).

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

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

MNT

La MNT applique également le principe de non-discrimination prévu par le Code de la mutualité sur l'accès aux offres et services, en s'interdisant toute sélection médicale et s'assure que ces offres produits répondent aux obligations législatives et réglementaires qui les régissent, en se basant sur l'accompagnement des équipes conformité. Celles-ci mènent tout au long de l'année une revue de la conformité des informations clients, des scripts d'appels sortants, des parcours de vente mais sont également amenées à effectuer une revue des procédures « réclamations ». Des analyses d'impact sont régulièrement réalisées et communiquées aux métiers en fonction des évolutions législatives et réglementaires.

La mutuelle assure le respect des obligations de formation de ses commerciaux, notamment au regard de la directive sur la distribution d'assurances (DDA). Les supports de formation utilisés dans ce cadre sont systématiquement revus par la conformité. Des méthodologies ont été également réalisées pour faciliter le travail des métiers lors de la conception d'IPID⁽³⁾ ou de trame de démarchage téléphonique, permettant aux métiers de vérifier la conformité de leurs trames d'appel téléphonique au regard des différentes réglementations.

À cet effet, la conformité a réalisé des notes d'impact relatives aux évolutions réglementaires en matière de démarchage téléphonique (démarchage des prospects froids). Ces notes ont été adressées et présentées aux métiers et au CODOP (Comité de direction opérationnel : instances managériales opérationnelles et décisionnaires regroupant tous les directeurs de la MNT). La méthodologie relative aux scripts a été modifiée et la revue systématique des scripts se poursuit avec une attention particulière portée aux règles nouvelles de démarchage téléphonique.

En 2022, la conformité a décliné les nouvelles exigences de l'ACPR en matière de suivi et de traitement des réclamations sous la forme de différentes notes d'impact et d'études à destination des métiers concernés mais également du CODOP et du CSE. Elle a également accompagné les équipes en charge de la gestion des réclamations en animant des ateliers sur ce sujet et pour assurer un suivi des modifications réglementaires à apporter aux processus et outils MNT, entre autres au travers de l'amélioration continue.

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

En outre, la conformité a accompagné les métiers à la mise en conformité des règlements mutualistes et de la documentation précontractuelle et contractuelle suite à la parution du décret n° 2022-388 du 17 mars 2022 (contenu des bulletins d'adhésion, des contrats collectifs et des règlements mutualistes...).

Par ailleurs, face au risque accru lié à la déshérence (contrôles de l'ACPR et condamnation de maisons du groupe), la mutuelle a mis à jour les dispositions communes de désignation de bénéficiaires des règlements mutualistes Décès-PTIA et Prévoyance avec garantie décès (RM Décès-PTIA, RM MNT Duo...). Ainsi, la MNT aligne ses pratiques avec le groupe : harmonisation des clauses avec les différentes maisons dans un objectif de les rendre plus claires et plus précises et de minimiser ainsi le risque de déshérence. Un guide d'aide à la rédaction des clauses de désignation de bénéficiaires est désormais mis à la disposition des futurs adhérents et adhérents.

Le tableau de prestations est envoyé chaque année aux adhérents par courrier avec l'avis d'échéance et est disponible depuis l'espace adhérent si ce dernier a créé son compte. Les règlements mutualistes sont présentés et le cas échéant validés chaque année lors de l'assemblée générale en cas d'évolution et/ou de suppression d'articles figurant dans ces documents.

MUTEX

En cohérence avec l'exigence réglementaire de la directive sur la distribution d'assurance (DDA), MUTEX travaille à renforcer :

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

En parallèle, afin de s'assurer du bon respect de la réglementation par ses distributeurs, MUTEX effectue un contrôle semestriel sur la base d'un échantillon de dossiers de souscription. Elle partage aussi un questionnaire annuel pour évaluer les procédures mises en œuvre par les distributeurs pour la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, la protection de la clientèle, le respect du RGPD et de la DDA. MUTEX a aussi déployé un processus de validation des communications promotionnelles de ses distributeurs, celles-ci devant présenter un contenu exact, clair et non trompeur.

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

En relation étroite avec le SCM, le service qualité relation adhérents (SQRA) de MUTEX est en charge :

- du suivi des réclamations qui lui sont directement remontées ;
- de la consolidation des données se rapportant à l'activité déléguée et non déléguée dans le cadre du questionnaire ACPR (relatif aux pratiques commerciales et protection de la clientèle) ;

- de la restitution au sein du comité qualité de MUTEX, des bilans et plans d'action inhérents aux activités réclamations-médiation en collaboration avec le responsable qualité de l'entreprise ;
- des échanges avec la médiation de l'assurance (LMA).

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

Ce dispositif a pour objectifs :

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

Le traitement de la réclamation comporte une phase d'enregistrement avec délivrance d'un accusé réception sous 72 heures au réclamant et une phase de traitement, menant à la production d'une réponse personnalisée et argumentée. Dans l'intervalle, une lettre d'attente peut être émise si le traitement excède un délai de quinze jours calendaires à compter de la date d'envoi de la réclamation. En tout état de cause, le délai de deux mois pour le traitement de la réclamation doit être respecté quel que soit le point d'entrée de cette dernière. Les contestations médicales sont traitées dans le respect du secret médical et font l'objet d'un circuit spécifique.

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

Entités non obligées

RMA

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

La lisibilité des services est garantie par la rédaction des notices d'informations, que la mutuelle (le souscripteur client) doit remettre à chaque bénéficiaire de l'assistance, que ce soit lors de l'adhésion ou à chaque modification dans le cadre du renouvellement périodique. Les chargés d'assistance sont formés au cours d'une formation initiale de six semaines à la transmission des informations aux bénéficiaires d'assistance. Une notice d'information concernant les garanties d'assistance est transmise par le souscripteur à l'adhérent et par RMA sur simple demande.

RMA fournit également les informations nécessaires à la rédaction des documents d'information (fiche IPID) dans le cadre d'un contrat d'assurance. En complément de ces éléments contractuels, RMA valide les communications externes à la demande des souscripteurs clients.

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

Une procédure de gestion des réclamations a été formalisée au sein de RMA. Elle décrit les trois niveaux de traitement des réclamations, qui font intervenir différents acteurs :

- les réclamations de niveau 1, ne présentant pas de difficulté particulière de traitement, sont traitées directement par les chargés d'assistance ;
- les réclamations de niveau 1.5. Lorsque les réclamations concernent des adhérents MGEN sur le bénéfice d'une prestation SAD Action sociale ou lorsqu'elles présentent une complexité, les réclamations sont traitées par l'une des trois référentes techniques satisfaction (RTS) ;
- les réclamations de niveau 2 qui correspondent aux demandes présentant une difficulté particulière, aux réclamations réitérées, provenant d'organismes clients ou en lien avec un médecin conseil. Ce type de réclamation est exclusivement traité par le responsable de la satisfaction client, avec le soutien d'autres collaborateurs le cas échéant.

Qualité de service

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle place la satisfaction de ses clients au cœur de sa stratégie en faisant en sorte de les écouter en permanence à travers différents dispositifs. Dans le cadre de son plan stratégique Impact(s) 26, la mutuelle a affirmé son ambition d'être dans le top 3 de la satisfaction client d'ici 2026 sur le marché « Assurance de personnes ».

La direction Voix du client créée en 2018, pilote spécifiquement un ensemble de dispositifs d'écoute client ainsi que le processus de traitement des réclamations.

En 2022, un programme Voix du client a été engagé, en lien avec l'ensemble des métiers afin d'assurer une attention constante de la satisfaction client. Ce programme a pour ambition l'initiation d'actions d'amélioration continue des process et pratiques relationnelles en se basant sur les écoutes clients et les motifs de réclamations. Il s'articule autour d'une comitologie dédiée : un comité de suivi constitué de managers opérationnels qui se réunit environ sept fois par an et un comité de pilotage constitué de cadres dirigeants qui se réunit trois fois par an. Au-delà des comités, sont régulièrement communiqués et mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs, des indicateurs, des verbatims clients, des bilans sur la satisfaction et les actions entreprises.

Par ailleurs Harmonie Mutuelle a créé en 2020, un observatoire des adhérents. Cette instance est composée d'élus de la mutuelle et est animée par la direction Développement et Accompagnement. Cet observatoire se réunit quatre fois par an et permet aux élus de la mutuelle de prendre connaissance des initiatives et projets de la mutuelle visant à améliorer la prise en compte des besoins et la satisfaction des adhérents et entreprise clientes. Il permet également aux élus de partager leurs remontés terrain et points de vue pour ainsi contribuer à l'amélioration continue.

Par ailleurs, Harmonie Mutuelle est certifiée ISO 9001, version 2015 sur le périmètre « Conception, conseil, vente et gestion des produits complémentaires santé, destinés à la branche collective ». Les principes de la démarche qualité sont appliqués via l'évaluation de la performance des processus, l'analyse des résultats, la mesure de la satisfaction des parties prenantes, la revue régulière de l'efficacité du système qualité et de sa capacité à s'améliorer en continu, permettant ainsi de contribuer à l'excellence de l'expérience client et à garantir un haut niveau de satisfaction pour tous.

MGEN

Le Groupe MGEN pilote la qualité de service de ses activités assurantielles à travers plusieurs dispositifs : un baromètre global de satisfaction à froid, réalisé au printemps et en automne, sur un échantillon de 3 000 adhérents représentatifs du portefeuille MGEN, un baromètre annuel spécifique aux adhérents de la gamme MGEN International Santé Prévoyance, ou encore un baromètre annuel spécifique aux adhérents Convention de Participation, des enquêtes de satisfaction à chaud systématiques post-contact, des enquêtes à tiède sur les moments clés du parcours adhérent (réclamation, souscription, DV, ...) ainsi que des enquêtes ad hoc. De plus, depuis 2018 MGEN anime un panel de 2 300 adhérents, afin de les solliciter une à deux fois par mois sur des sujets divers.

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

À l'écoute des assurés et adhérents, le réseau MGEN est constitué de :

- 102 sections départementales et 29 espaces mutuels (lieux d'accueil et de services physiques),
- 13 centres de service (gestion, accueil téléphonique, vente à distance...),
- de plus, MGEN gère le régime obligatoire de Sécurité sociale (RO) de plus de 3,3 millions d'assurés sociaux. MGEN adapte en permanence ses systèmes d'information et ses outils, en prenant en compte les spécificités des fonctionnaires et des agents contractuels de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, de la Culture, des Sports et de la Transition écologique et solidaire. Une convention pluriannuelle de gestion de cinq ans (renouvelée en 2018) définit les rôles et les missions du Groupe MGEN en tant qu'organisme de Sécurité sociale, sous la tutelle de la Caisse nationale d'Assurance maladie (CNAM). Afin de mesurer sa qualité de gestion du régime obligatoire (RO), MGEN est auditée chaque année par la CNAM sur la base de son propre référentiel appelé plan de maîtrise socle (PMS). Depuis maintenant plusieurs années, la note moyenne obtenue à ces audits est supérieure à 91 sur 100 avec un résultat sélevant à plus de 94% pour 2022.

Pour 2023, des travaux seront menés en parallèle avec le Groupe VYV, en vue d'améliorer la qualité de service notamment à travers la mise en place d'un plan de fidélisation, d'un proof of concept, l'organisation de « sprints » pendant l'année pour accélérer le traitement de demandes hors délais...

La qualité de service des établissements de santé MGEN est pilotée par le pôle coordination des soins. Ce pôle est en charge du suivi des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) →

qui sont utilisés par les établissements comme des outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients. Ces indicateurs sont rendus publics pour répondre à l'exigence de transparence portée par les usagers et diffusés au grand public via le site Internet de QualiScope.

Comme pour ces centres de service, le Groupe MGEN a initié une démarche de labellisation des engagements de service pour ses établissements de santé : renforcer la démocratie sanitaire, agir ensemble contre la douleur, offrir un accueil personnalisé, garantir la fluidité des parcours de soins et de vie, et assurer la sécurité des soins. En 2022, seize établissements (SMR-EHPAD-ESM) ont été audités par AFNOR Certification sur la base des référentiels MGEN Engagements de services et ont obtenu leur labélisation.

La démarche se poursuit sur 2023 par l'engagement de l'ensemble des entités MGEN ASS et MGEN CS sur une nouvelle phase de labellisation. Par ailleurs, deux établissements de soins médicaux et de réadaptation (La Verrière et Pierre Chevalier) ainsi que deux établissements de santé mentale (Chanay et Rueil Malmaison) ont été audités par les experts visiteurs de la Haute autorité de santé. Trois sont certifiés et tout particulièrement Pierre Chevalier qui bénéficie de la plus haute distinction. L'intérêt de cette démarche s'est renforcé avec la mise en place d'un nouveau site Internet destiné aux particuliers par la Haute autorité de santé.

La mobilisation des équipes de la DSI a permis un maintien de la qualité de service tout au long de l'année. Par ailleurs, le personnel des établissements et des centres médicaux et dentaires a continué de communiquer largement auprès des usagers et de leurs familles pour maintenir les prises en charge et la qualité de service.

MNT

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

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

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

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

Depuis 2021, la MNT a entrepris d'intégrer dans ses process une nouvelle approche, la relation client attentionnée (RCA). Elle vise à assurer une interaction régulière envers l'adhérent afin de lui proposer, de manière personnalisée, des services inclus dans son offre et/ou des services additionnels en lien avec la situation et le moment de vie de l'adhérent. En 2022, la mutuelle a également lancé « le cercle de la Voix du client ».

Ce dispositif permet de répondre à des enjeux contemporains forts pour la mutuelle :

- identifier les attentes et besoins client pour mieux y répondre et adapter nos process en vue de favoriser le développement de l'activité,
- personnaliser la vision client, être à l'écoute de leur réaction et de leur ressenti pour optimiser nos réponses.

« La Voix du client » est donc une communauté stratégique qui a vocation à porter la vision client dans toutes les instances de la gouvernance de la MNT. L'idée est de faire remonter la voix du client, tant au niveau des alertes que de ce qui fonctionne.

MUTEX

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

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

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

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

En 2022, le baromètre de satisfaction des mutuelles fait état d'une progression de la satisfaction des distributeurs vis-à-vis de MUTEX. Cette progression atteint six points pour les encadrants commerciaux et trois points pour les commerciaux terrains.

Entités non obligées

RMA

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

- Pour les souscripteurs clients (les mutuelles clientes), la qualité de service est assurée par le chargé d'affaires qui pilote la fidélisation des clients et le taux de satisfaction des clients de son portefeuille. Le process qualité pour les souscripteurs clients est certifié ISO 9001 et fait l'objet de suivis qualités/conformités

internes aussi bien par RMA que par le Groupe VYV. Un taux de satisfaction des adhérents est calculé sur la base d'enquête de satisfaction à chaud (l'adhérent peut laisser des commentaires suite à son appel sur son déroulement) ou à froid avec la réception d'un questionnaire de satisfaction papier.

- Pour les particuliers bénéficiaires d'assistance, la qualité de service est assurée au quotidien par le chargé de pilotage et de planification, en collaboration avec les responsables de pôle de compétence et les managers de proximité. Plusieurs indicateurs qualité de service sont suivis au quotidien, au premier rang desquels le taux de décrochés, qui doit être supérieur à 90 %. Cet indicateur fait partie des objectifs de l'ensemble du personnel de l'entreprise et constitue l'un des critères d'attribution de la prime d'intéressement des salariés.

La réalisation de plusieurs objectifs qualité fait l'objet d'un suivi mensuel, dont le taux de satisfaction des organismes clients qui

doit atteindre au moins 85 %, et le taux d'efficacité de l'accueil téléphonique un objectif de 90 %.

Les chargés d'assistance de RMA sont formés à l'écoute active et à l'environnement de service à la personne. Ils peuvent prendre le temps de découvrir la situation de la personne sans limitation de durée, conseiller et guider les bénéficiaires dans leurs démarches et déclencher en réponse la prestation la plus adaptée. Pour répondre aux situations de fragilité, RMA dispose d'un département d'accompagnement psychosocial composé de psychologues et travailleurs sociaux.

Fin 2021, RMA a décidé de ne plus renouveler sa certification ISO 9001, considérant que cet exercice n'apportait plus de plus-value suffisante et que cette certification ne prenait pas assez en compte de nouvelles attentes sociétales, notamment en matière de RSE. Une réflexion est en cours afin d'identifier une nouvelle certification plus adaptée. ➔

Respect du droit des patients

DÉFINITION DU RISQUE

Deux entités du Groupe VYV, VYV³ et MGEN, rassemblent plusieurs entités développant des activités sanitaires et médico-sociales. Ces dernières, attachées fermement à leur éthique mutualiste et tenant compte des différentes obligations légales et réglementaires, déploient des mesures visant à adresser l'enjeu significatif des droits des patients et des usagers. L'absence de bonnes pratiques en matière de qualité, de sécurité des soins et de participation des personnes concernées pourrait avoir un impact sur l'image et la réputation du groupe.

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

À date, les politiques et actions sont portées directement par VYV³ et le Groupe MGEN.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

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

	MGEN
2020	13,8 %
2021	20,7 %
2022	13,8 %

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

	MGEN
2020	69,0 %
2021	79,3 %
2022	93,1 %

Marquée par des difficultés de recrutement sur les métiers du soin, l'année 2022 n'a pas été propice à la mise en place de réunions allant au-delà des instances réglementaires, ce qui explique la baisse observable. Toutefois, MGEN souhaite aller au-delà des obligations réglementaires en matière de respect des droits des usagers. Cette volonté s'illustre par la progression du nombre d'établissements qui possèdent un dispositif d'amélioration continue dédié et qui sont engagés sur le volet démocratie en santé de la démarche « Engagement de service ».

ILLUSTRATIONS PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS

MGEN

Le pôle coordination des soins du Groupe MGEN veille au respect des droits des patients, notamment en assurant le déploiement d'un plan d'actions annuel. À ce titre, la direction déploie des initiatives ayant pour but la prise en compte des besoins de chaque usager, la qualité de service et la démocratie en santé notamment par le biais des engagements de service.

Chaque année la satisfaction des usagers est analysée par des enquêtes ciblées telles que :

- des enquêtes de dégustation suite à la mise en œuvre de nouveaux projets de restauration (cf Egalim...);
- des enquêtes de satisfaction patients et personnels sur le projet culture et santé en établissement de santé mentale ; ➔

- des enquêtes adaptées aux personnes dyscommunicantes (cf. enquête de satisfaction révisée) ;
- une évaluation des pratiques professionnelles sur la bienveillance à l'établissement de santé mentale de Toulouse en 2022 ;
- une enquête de satisfaction des familles à l'Ehpad d'Huby Saint Leu.

En application des engagements relatifs à la démocratie en santé, toutes les enquêtes référencées ci-dessus sont présentées et analysées avec les représentants des usagers. Pour assurer l'harmonisation des pratiques, la qualité de la prise en charge et la sécurité des soins, le pôle coordination des soins anime et accompagne un réseau de professionnels de proximité. Ces derniers sont en charge de l'amélioration et du déploiement de nouvelles pratiques professionnelles, et des applications réglementaires auxquelles les établissements sanitaires et médico-sociaux MGEN sont soumis et pour lesquels les sites font l'objet de nombreux contrôles.

Les établissements MGEN appliquent au quotidien les valeurs de la démocratie en santé en s'efforçant d'accorder une place prépondérante à l'utilisateur dans les conseils de la vie sociale (CVS) et dans les commissions des usagers (CDU) au-delà du strict réglementaire. Par ailleurs, de plus en plus de sites MGEN mettent en place des projets des usagers, des réunions thématiques avec des usagers et leurs proches tels des débats sur la bienveillance (ex : ESSRIN café BD sur la bienveillance durable), l'éthique (création de comités) pour prendre en compte la parole des usagers.

La démarche participative des usagers devient une réalité quotidienne au sein des établissements. Elle est récurrente sur les sujets concernant la qualité et la sécurité de leur prise en charge et innovante dans leur participation à des sujets plus stratégiques tels que les événements indésirables survenus dans l'établissement.

MGEN implique la gouvernance d'entreprise autour des questions de qualité des soins : des élus ou militants sont présents au sein des CDU et CVS, un groupe de travail « Démocratie en santé » VYV³ auquel participe des élus MGEN rassemble des professionnels de terrain, des représentants des usagers, et met en œuvre son plan d'actions.

Entités non obligées

VYV³

En ligne avec la déclinaison de la raison d'être de VYV³ « Mettre la satisfaction des clients, patients et des résidents des établissements sanitaires et médico-sociaux VYV³ au cœur de la stratégie » et en conformité avec les exigences réglementaires en place, les entités membres de VYV³ mettent en œuvre des démarches qualité et des procédures visant à garantir et promouvoir le respect des droits individuels des patients (droit à l'accès aux soins et au choix du médecin, droit à l'information, droit à participer à la décision médicale ou consentement aux soins, droit au respect de la personne soignée, prise en charge de la douleur, soins palliatifs et fin de vie, prise en compte des plaintes, des contentieux et indemnisation...), à organiser la démocratie sanitaire ainsi qu'à assurer la satisfaction de leurs publics. Chaque établissement déploie à son échelle une démarche d'amélioration continue de la qualité au regard de son statut et de son secteur d'activité et bénéficie d'un appui et de la fonction qualité des entités.

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

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

En 2022, pour homogénéiser les standards et les pratiques au sein des différents métiers et entités de VYV³ et incarner toujours plus la raison d'être de l'union, des travaux de définition d'une politique qualité VYV³ ont été initiés avec une première étape d'élaboration d'une charte qualité VYV³. Une politique qualité nationale partagée par l'ensemble des entités de l'organisation VYV³, permettra dans les prochaines années de définir des actions de soutien / renforts aux équipes locales et de mutualiser des moyens de maîtrise de la qualité.

Évaluation et certification

En conformité avec la réglementation, l'ensemble des démarches qualité mises en œuvre dans les établissements sanitaires et médico-sociaux des entités membres de VYV³ font l'objet d'évaluations externes (qualité et sécurité des soins). Ces évaluations reposent notamment sur une approche d'identification et de maîtrise de leurs risques, s'attachent plus particulièrement à mesurer la capacité des établissements de santé à s'engager dans une amélioration continue de la qualité, de la sécurité des soins et de la prise en charge des patients.

Les établissements sanitaires sont soumis à une obligation de certification basée sur une évaluation de la Haute autorité de santé (HAS), organisme indépendant. Cette évaluation est conduite par des experts visiteurs tous les quatre ans à partir d'un référentiel commun (HAS v2020).

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

d'accompagnement pour la maîtrise du nouveau dispositif d'évaluation par l'ensemble des structures sociales et médico-sociales VYV³ a visé à développer formations, outils communs et indicateurs de performance qualité au bénéfice de tout le secteur médico-social VYV³.

En complément de ces démarches de certification et d'évaluation réglementaires, certaines entités et filières métiers vont rechercher des certifications qualité supplémentaires. Ainsi, au sein du pôle Soins, les unités de chirurgie et de médecine ambulatoire d'HGO sont certifiées ISO9001 depuis plusieurs années, et plusieurs centres de santé dentaire VYV³ sont certifiés Engagement de service - QualiSanté (AFNOR) ou engagés dans le processus.

Au sein du pôle Accompagnement certains établissements et services médicaux-sociaux portent également différentes certifications qualité. Ainsi, plus de 75 % des établissements et services de la Mutualité Française Bourguignonne SSAM sont certifiés, ISO 9001 (pour les établissements du pôle Personnes handicapées), NF Service - Services et qualité de vie (dans les Ehpad, les services de soins infirmiers à domicile, les accueils et habitats pour senior) ou Engagement de service Certi'Crèche (dans les établissements de petite enfance). Toujours au sein du pôle Accompagnement de VYV³, plusieurs crèches du réseau « Main dans la main » sont également certifiées Engagement de service - QUALI' Enfance par l'AFNOR ou engagées dans d'autres démarches d'amélioration continue de la qualité. Cette approche qualité se retrouve également dans les activités du pôle Produits et services de VYV³ qui sont, pour une grande majorité d'entre elles, bénéficiaires de certifications. Ainsi, une proportion importante des établissements optiques et audio portent la certification de services QualiOptique et Qualiaudio (accordée par Bureau Veritas).

Démocratie sanitaire

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

Dans tous les établissements sanitaires, les commissions des usagers (CDU) veillent au respect des droits des usagers, facilitent leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs difficultés éventuelles, formulent des propositions sur les politiques d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches et rapportent leurs analyses et propositions au conseil de surveillance de l'hôpital qui délibère sur les mesures à adopter pour améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Dans certains cas, les CDU peuvent également proposer un projet des usagers, qui exprime leurs attentes au regard de la politique d'accueil, de la qualité, de la sécurité, de la prise en charge et du respect des droits des usagers. Les rôles de la CDU ont été renforcés dans le nouveau référentiel HASv2020 pour l'amener progressivement vers une représentation plus importante au sein de toutes les différentes instances de l'établissement, mais aussi pour favoriser son association à l'élaboration des différents plans d'action de la structure en matière de qualité.

Dans les établissements sociaux et médico-sociaux VYV³, majoritairement dans les établissements d'hébergement pour

personnes âgées dépendantes (Ehpad), des conseils de la vie sociale (CVS) sont consultés pour l'élaboration ou la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement. Ils portent l'avis des résidents sur la nature et le prix des services rendus, sur les questions d'organisation intérieure et de vie quotidienne, sur les activités, animations et services thérapeutiques ou sur l'affectation et l'entretien des locaux collectifs. Année après année, les entités membres de VYV³ s'appliquent à généraliser la présence et le rôle de ces CVS dans chaque type de structure médico-sociale.

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

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

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

Certaines entités membres de VYV³ choisissent de faire également de la démocratie sanitaire un territoire d'innovation. Au sein de VYV³ Pays de la Loire, c'est une application entière, SENS, qui a été développée avec et pour des jeunes patients de l'Institut Montclair (déficients visuels) et du centre Charlotte Blouin (déficients auditifs). Cette application met à leur disposition des informations locales sur la vie quotidienne, la formation, l'emploi, la santé, la culture dans une version accessible et adaptée à leur handicap. L'objectif : les aider à gagner en autonomie en leur permettant de bénéficier d'un « kit de sortie » contenant l'ensemble des ressources dont ils pourraient avoir besoin. L'application SENS a reçu le label « Droits des usagers de la santé », attribué par l'agence régionale de santé (ARS) Pays de la Loire qui distingue les expériences exemplaires, les projets innovants et les bonnes pratiques des acteurs du secteur sanitaire, médico-social et social en direction des patients, des résidents et des usagers. 9



Développer et protéger toutes les richesses humaines du groupe

Les différentes politiques décrites ci-dessous s'inscrivent dans l'ambition RH « Devenir employeur de référence », l'un des engagements du plan stratégique VYV 2025 (cf. sous chapitre 2.1.3 - Intégration du développement durable dans la stratégie de l'entreprise).

Attractivité, gestion des compétences et des talents

DÉFINITION DU RISQUE

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

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

Dans le cadre du levier 3 de l'ambition RH, la DRH groupe travaille à « Accompagner les collaborateurs sur l'ensemble des bassins d'emploi afin qu'ils soient acteurs de leur employabilité », en lien avec l'ensemble des entités du groupe.

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

En octobre 2019, un accord GECPP a été signé avec les partenaires sociaux représentatifs au niveau du groupe. Les engagements concrets pris dans cet accord impactent plus de 40 000 salariés du groupe. Fin 2022, il a été reconduit pour une période d'un an.

Un premier pilier de l'accord porte sur la mise en place d'une démarche GPEC au niveau groupe. Elle vise à travailler sur l'évolution des métiers pour anticiper les compétences dont le groupe a besoin tout en accompagnant les collaborateurs dans leur employabilité.

Cette démarche se mène à deux niveaux :

- au niveau global pour partager l'existant des métiers du groupe et outiller les maisons d'indicateurs quantitatifs ;
- au niveau de certaines filières métiers prioritaires pour accompagner les évolutions avec un plan d'actions RH adapté à leurs enjeux. Pour exemple, après une première étude menée en 2020 sur la filière métier IT (qui réunit plus de 1 000 salariés au sein des entités), des travaux autour d'une nouvelle cartographie des emplois de l'IT ont été lancés fin 2022. Ils permettront notamment de partager un état des lieux quantitatif de cette filière et d'envisager des plans d'actions associés. Un exercice similaire avait également été mené sur les métiers de la gestion / relation clients en 2021.

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

Depuis 2022, les enjeux d'attractivité sont intégrés dans les missions de la DRH groupe avec comme but de porter une partie de la communication des offres d'emploi afin de mettre en lumière les offres des différentes entités. Dans ce sens et dès 2023, un site Internet regroupant l'ensemble des offres du groupe sera lancé. Ces enjeux d'attractivité peuvent être particulièrement marqués pour certaines régions (Île-de-France, région nantaise) ou fonctions (IT, téléconseillers, ...). Face à des difficultés de recrutement, le modèle non lucratif du groupe, la diversité des métiers que celui-ci propose ainsi que la valorisation de la mobilité interne représentent autant d'atouts différenciants qui seront mis en avant dans une « promesse salariés groupe » déployée auprès des candidats sur l'année 2023.

L'espace mobilité groupe, retravaillé en 2021, permet à tous les collaborateurs de retrouver, au-delà de tous les postes ouverts au sein du groupe toute une série d'informations et d'outils : guide mobilité, conseils RH en vidéos, témoignages de salariés ayant vécu une mobilité, calendrier des différents événements internes autour de la mobilité, présentation des activités du Groupe VYV dans les régions... Un outil de connaissance de soi, le Workoscope, a par ailleurs été mis à disposition des salariés en accès libre sur ce site.

Des moments d'échanges réguliers, les Clap Live, permettent à chaque collaborateur de venir poser des questions en direct et réunissent régulièrement plus d'une centaine de salariés. Depuis leur lancement en 2021, les Clap Live ont attirés plus de 900 participants. L'originalité du dispositif Clap a été reconnu en 2022 par un Argus de l'innovation, décerné par l'Argus de l'assurance.

Au cours de l'année, quatre événements ont été organisés, en Occitanie, en Île-de-France, en Nouvelle Aquitaine et en Pays de Loire.

En 2023, plusieurs forums similaires seront organisés en région. Lors de ces événements, des ateliers collectifs ont été proposés aux salariés pour travailler sur leur projet professionnel. Des séances de coaching de 45 minutes autour du projet professionnel étaient également accessibles sur inscription.

Enfin, les ateliers mobilité, parcours de coaching qui mêlent digital et présentiel sur six à huit semaines, ont permis en 2022 à 120 salariés de bénéficier d'un accompagnement personnalisé sur leur projet professionnel. La qualité de la démarche « CLAP, tous acteurs de sa carrière » a été reconnue par l'obtention d'un prix Argus innovation RH en novembre 2022.

Le troisième pilier porte sur la formation. La direction des Ressources humaines groupe travaille à la diffusion de formations et sensibilisations destinées aux collaborateurs de toutes les



entités du groupe. Celles-ci touchent à différentes thématiques et se présentent sous différents formats. Le groupe met ainsi à disposition des entités des formations/sensibilisations à la connaissance du groupe et de ses métiers : la cybersécurité, la conformité, la protection des données personnelles, la diversité, les achats ou encore le développement durable. Un certain nombre de ces formations sont obligatoires pour tout nouveau collaborateur rejoignant le groupe. Pour répondre à des besoins métiers plus spécifiques, le groupe propose des formations dédiées à la directive distribution en assurances (DDA), qui se veulent un complément aux formations déjà prévues par les entités. Parmi les nouvelles formations proposées par la direction Ressources humaines groupe en 2022, on peut noter :

- le lancement fin 2021 du passeport inclusion avec un volet sur le visa « Handicap », notamment décliné pour répondre aux enjeux des établissements de santé. Il a été complété par un visa « Inclusion » proposé en mars 2022, un visa « Diversité d'orientation sexuelle et de genre » proposé en juin 2022 (un parcours digital et une conférence) et depuis début janvier 2023 par un visa sur les biais cognitifs, accompagné d'une conférence ;
- la mise à jour du parcours « VYV et moi » qui s'adresse à tous les collaborateurs et élus du groupe en 2023 ;
- le déploiement d'un premier module de formation sur les liens entre santé et climat pour les seuls collaborateurs de l'UMG Groupe VYV. Ce premier module sera complété en 2023 avant d'être diffusé à l'ensemble des collaborateurs du groupe.

Une expérimentation a été lancée en 2022 entre différentes maisons du groupe pour évaluer une plateforme commune de formation. Elle permet de donner accès à des contenus, des modalités pédagogiques, des espaces physiques et virtuels pour permettre à chacun de développer ses compétences, métiers et relationnelles. L'Academy comprend des dispositifs de formation (parcours, modules digitaux ou non) mis à disposition des salariés du groupe, en libre accès ou dans le cas de leur plan de développement des compétences. Après une expérimentation menée en 2022 pendant environ six mois, l'Academy ne sera pas à court terme généralisée sur toutes les maisons du groupe, pour ne pas faire doublon avec les démarches de formation déjà déployées par plusieurs entités.

À date, l'Academy est ouverte aux collaborateurs et élus de l'UMG Groupe VYV. En 2023, la plateforme sera étendue à l'ensemble de VYV³.

En 2022, un partenariat a été conclu entre l'entreprise « Le projet Voltaire » et le Groupe VYV afin de proposer à l'ensemble des collaborateurs, mais aussi à leurs enfants, la possibilité de perfectionner leur maîtrise du français. Ce partenariat fera l'objet d'une communication large en 2023 afin de le faire connaître largement au sein du groupe.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Effectifs au 31/12

Nombre total de collaborateurs

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA	Total
2020	4 978	9 876	1 124	627	220	16 825
2021	4 950	9 799	1 074	626	222	16 671
2022	5 007	9 406	1 111	624	245	16 393

Part des femmes parmi les effectifs

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA	Total
2020	76,1 %	74,9 %	72,9 %	60,4 %	81,4 %	74,7 %
2021	75,8 %	74,5 %	72,0 %	61,5 %	81,1 %	74,3 %
2022	74,5 %	74,3 %	71,3 %	60,9 %	81,2 %	73,7 %

Part des CDD parmi les effectifs

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA	Total
2020	17,7 %	11,5 %	12,4 %	8,1 %	8,6 %	13,2 %
2021	14,3 %	12,1 %	9,8 %	7,7 %	4,1 %	12,3 %
2022	14,4 %	10,7 %	8,4 %	6,1 %	4,9 %	11,4 %

Nombre d'alternants

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA	Total
2020	245	115	26	27	0	413
2021	275	231	23	30	2	561
2022	264	215	28	31	9	547

Entre 2020 et 2022, les effectifs des entités ont enregistré une baisse de 2,6 % au total, quasi exclusivement par MGEN, explicable par une trajectoire d'efficacité amorcée dès 2021 sur les centres de services. A contrario, RMA a enregistré sur cette même période une hausse de son effectif de 11,6 %. La part des femmes parmi les collaborateurs n'a pas évolué de manière significative en 2022, celle-ci représentant en moyenne trois collaborateurs sur quatre sauf sur RMA où les femmes représentent plus de 4/5^e de l'effectif. La part des collaborateurs en CDD est globalement en diminution en comparaison à 2020 (- 1,8 points), sauf au sein de RMA qui enregistre une légère hausse (+ 0,8 point par rapport à 2021). Il faut toutefois noter que cette hausse s'inscrit après une forte baisse en 2021, que le taux de collaborateurs en CDD au sein de RMA reste très faible (- de 5 % des effectifs), et que les trois quarts de ces CDD sont des alternances. Malgré une baisse de 2,5 % en 2022, les effectifs en alternance enregistrent encore une forte hausse comparée à 2020 (+ 35,8 %).

Indicateurs attractivité

Part des postes pourvus via la mobilité interne et part des recrutements externes en 2022

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
Mobilité interne	50,1 %	46,9 %	43,0 %	50,7 %	24,4 %
Recrutement externe	49,9 %	53,1 %	57,0 %	49,3 %	75,6 %

Taux de départ volontaire des CDI⁽¹⁾

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2021	3,20 %	5,81 %	4,26 %	4,31 %	5,47 %
2022	4,36 %	8,13 %	3,24 %	4,97 %	9,86 %

Focus MGEN

	MGEN L2	MGEN L3
2021	3,8 %	8,7 %
2022	6,9 %	9,8 %

En 2022, la part des postes pourvus grâce à la mobilité interne dépasse les 40 %, sauf au sein de RMA, où les recrutements réalisés dans l'année concernaient majoritairement des postes de chargé d'assistance, pourvus quasi exclusivement par recrutement externe. Le taux de départ volontaire est quant à lui en nette hausse, sauf au sein de MNT. Ces hausses s'expliquent par un marché de l'emploi particulièrement dynamique au niveau national (MGEN, Harmonie Mutuelle) ou locale (RMA). Pour MGEN, le taux de départ volontaire progresse sur tous les métiers, mais de manière moins forte sur les métiers du soin (L3).

Indicateurs gestion des compétences et des talents

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

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA	Total
2020	92,1 %	64,5 %	95,1 %	90,1 %	93,6 %	76,0 %
2021	94,7 %	80,5 %	93,9 %	95,8 %	89,6 %	87,1 %
2022	94,2 %	80,1 %	80,0 %	96,6 %	92,9 %	87,3 %

Nombre total d'heures de formation sur l'année

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA	Total
2020	113 502	141 393	19 276	11 523	1 604	287 298
2021	127 583	179 116	22 975	13 987	8 000	351 661
2022	160 656	182 988	22 142	14 029	11 640	391 455

Nombre total de promotions⁽²⁾

	Total
2020	113
2021	127
2022	105

En 2022, les heures de formation délivrées sont globalement en hausse par rapport à 2021, sauf au sein de MNT. Cette hausse s'explique en grande partie par la capacité accrue des entités à procéder à des formations dans un contexte sanitaire moins complexe qu'en 2020 et 2021. Au total, sur deux ans, les heures de formation ont augmenté de 11,3 %. RMA enregistre une hausse particulièrement importante des heures de formation entre 2021 et 2022, qui s'explique à la fois par une hausse des formations obligatoires, par exemple sur la cybersécurité, et par une prise en compte dans le calcul des heures de formation de celles dispensées en interne lors de la prise de postes de nouveaux collaborateurs.

La part des salariés formés en 2022 reste au total stable par rapport à 2021

(+ 0,2 point) même si on peut noter une baisse de 13,9 points au sein de MNT. En effet, un plus grand nombre de CDD est sorti en 2022 par rapport à 2021, impactant de fait le nombre de collaborateurs formés et présents au 31 décembre 2022. À noter également qu'il y a eu moins de formations comptabilisées car le déploiement des e-learning dits obligatoires a été réalisé depuis 2019, et leur complétude est quasiment achevée. Le nombre de promotion, qui correspond à l'obtention du statut de cadre, est en baisse en 2022, notamment suite à une diminution des promotions au sein de MGEN et d'Harmonie Mutuelle.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Attractivité

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

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

Afin d'attirer de nouveaux talents, Harmonie Mutuelle participe à de nombreux forums emplois, tant physiques que digitalisés, assure une présence sur les réseaux sociaux et sur des jobboards partenaires et développe sa stratégie relations écoles. La mutuelle dispose d'une charte du recrutement dont l'objectif est de définir les principes déontologiques et méthodologiques que l'équipe recrutement s'engage à respecter, de manière à garantir l'équité et le respect du principe de non-discrimination.

Différentes mesures sont mises en place pour assurer l'intégration homogène à toutes les régions existe depuis 2020. Passée sous format 100% digital du fait de la crise sanitaire en 2020 et 2021, ces parcours ont de nouveaux pu avoir lieu en présentiel en 2022. Pour accueillir un nouveau collaborateur, les managers disposent d'une « check-list » spéciale intégration, leur rappelant l'ensemble des actions à mettre en place pour permettre une bonne prise de fonctions. Un guide d'accompagnement à la fonction tutorale est aussi disponible afin de favoriser l'arrivée des alternants au sein de la mutuelle.

Depuis 2021, un programme de cooptation est en place sur l'ensemble des métiers commerciaux afin de recruter de nouveaux profils. Les premiers succès ont été engrangés en 2022 avec sept cooptations abouties.

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

(1) Pour améliorer la cohérence du reporting RH interne et les éléments chiffrés produits dans le cadre de la DPEF, les causes des départs volontaires ont été précisées afin d'exclure les ruptures conventionnelles. Les données publiées ont été revues pour refléter cette évolution méthodologique.

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

MGEN

Pour développer sa marque employeur, le Groupe MGEN s'attache à faire connaître ses politiques RH et ses offres d'emploi au plus grand nombre, notamment grâce au digital. L'ensemble des offres publiées sur le site Internet du groupe est également relayé sur les réseaux sociaux (LinkedIn notamment). Ces actions sont complétées par des communications tout au long de l'année sur la politique RH ainsi que par différentes prises de parole des dirigeants du groupe.

Une campagne de communication innovante sur la nouvelle marque employeur du groupe a été lancée en 2022. Intitulée « Employez-nous », elle vise à renverser les rôles traditionnels lors d'un entretien d'embauche. C'est à la MGEN de convaincre de rejoindre son collectif, notamment en faisant connaître son projet social et solidaire au service du bien-vivre. Cette campagne est aussi relayée en interne par des salariés volontaires, représentant les quatre familles de métiers MGEN : assurantiel, projets & supports, systèmes d'information et offre de soins mutualistes.

Le groupe entretient des partenariats avec des écoles spécialisées (Epita, Telecom Nancy, EPITECH...) afin de répondre notamment à ses besoins de profils techniques IT et définit régulièrement des plans d'action pour répondre à des problèmes de recrutement sur certains types de poste. En fonction des difficultés de recrutement, un complément de salaire pour ces « bassins de métiers en tension » est prévu.

Pour attirer des collaborateurs, soignants notamment, la transposition des mesures salariales prévues par le volet 1 du Ségur de la santé a été effective dès décembre 2020 sur le périmètre MGEN Action Sanitaire et Sociale (forfait brut mensuel de 238€ versé à tous les salariés, hors secteur handicap, SSIAD, CESOA). Certains établissements mettent progressivement en place des horaires journaliers de 12 heures plutôt que de 7 heures ou 7 heures 24 afin de répondre à une demande des professionnels soignants. Le volume horaire hebdomadaire restant le même (35 heures), les salariés bénéficient ainsi de plus de jours de repos.

En 2022, les professionnels soignants ont bénéficié du volet 2 des mesures salariales du Ségur de la santé (forfait additionnel réservé cette fois aux seuls soignants.), et les salariés de l'établissement de soins pour personnes handicapées, jusque-là non éligibles, ont enfin bénéficié du volet 1 des mesures salariales du Ségur. Le Groupe MGEN a élargi le cercle des bénéficiaires en incluant les personnels administratifs et techniques, encore exclus à ce jour.

Un parcours d'intégration en distanciel est en place et prévoit toute une série de formations en ligne, dont un certain nombre d'entre elles sont obligatoires (par exemple, sur la prévention de la corruption, la protection des données personnelles ou encore sur la cybersécurité...), des webinaires, un espace spécifique dédié, un guide d'accueil dématérialisé...et depuis 2022 un module de e-formation dédié à la connaissance de la mutualité vient compléter le parcours. Les managers ont quant à eux un livret d'accueil récapitulatif les étapes clés pour une intégration réussie des nouveaux salariés.

Un parcours d'intégration complémentaire, axé métier, est proposé aux nouveaux collaborateurs des centres de service et sections départementales. Il a été revu en 2022 pour répondre au plus près aux besoins du terrain.

Au total, 151 nouveaux collaborateurs ont ainsi suivi un parcours d'intégration en 2022.

MNT

Afin d'attirer les talents, la MNT a lancé un chantier de développement de sa marque entreprise et employeur. Comme premières étapes de ce chantier, elle améliore sa présence numérique notamment sur LinkedIn, via la création des pages carrière MNT sur le site de l'APEC, de Pôle emploi et d'HelloWork ou grâce à une page carrière revisitée sur le site mnt.fr. Ces actions, débutées en 2021, se sont poursuivies en 2022. La MNT a par ailleurs recours à la plateforme d'intelligence artificielle Cerebra (Groupe Lorentz and Hamilton) pour diffuser ses offres. Cerebra est une solution de LittleBIGJob France, fruit d'une approche scientifique pluridisciplinaire (traitement linguistique, Big Data, Deep & Machine Learning). Avec la recherche Cerebra Search (IA), les candidatures font l'objet d'une préqualification avant d'être retenues pour étude. Ce partenariat est toujours d'actualité pour 2023.

Pour faire rayonner l'activité de la mutuelle, les équipes RH ont participé au salon annuel de l'école ENASS (école des assurances) et développé en 2022 un partenariat avec le Pôle emploi Bordeaux. Celui-ci a pour objectif de fluidifier les recrutements de conseillers relations à distance en CDD ou CDI pour le pôle Relation adhérents.

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

Tout nouveau collaborateur de la MNT bénéficie d'un processus d'intégration dès son premier jour dans l'entreprise et un planning d'accueil est envoyé en amont au responsable hiérarchique à qui est rattaché le nouvel arrivant. Un parcours d'intégration digitalisé visant à harmoniser les pratiques est en cours d'élaboration. Lancé courant octobre, il fera l'objet d'une période de test jusqu'à début 2023 avant d'être déployé à l'échelle nationale durant le premier semestre 2023.

MUTEX

Dans le cadre de sa promesse employeur 2023, la direction des ressources humaines de MUTEX a travaillé sur le renforcement de sa politique recrutement, en mettant l'accent sur la mobilité interne.

MUTEX développe activement sa marque employeur, notamment au travers de la rubrique RH de son site institutionnel et via sa présence sur les réseaux sociaux. Pour son recrutement, MUTEX fait également appel à la cooptation, en partie via un système de prime. Ce système permet de faire de chaque collaborateur un ambassadeur de l'entreprise. Pour les profils les plus recherchés, MUTEX fait appel à des cabinets spécialisés ou à des plateformes innovantes. Sur les métiers en tension, la prime de cooptation est également doublée.

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

Pour fidéliser les nouveaux arrivants, MUTEX a mis en place des sessions d'intégration qui permettent de rencontrer d'autres collègues. Celles-ci ont été maintenues en visio pendant les périodes de télétravail généralisé ou en présentiel. Elles s'accompagnent de moment de convivialité (petit-déjeuner et déjeuner), d'un point d'échange avec son RH de proximité, de sessions de présentations des différents outils RH... Chaque manager dispose par ailleurs d'une checklist dédiée à l'accueil d'un nouveau collaborateur et peut suivre une formation intitulée « Mieux recruter ». Celle-ci est destinée à faire connaître la marque employeur de MUTEX mais aussi à former et sensibiliser sur les biais et les risques de discrimination pouvant exister pendant l'étape du recrutement, ainsi qu'à proposer des solutions pratiques pour les limiter au maximum.

Entités non obligées**VYV³**

Avec plus de 30 000 salariés et de nombreux recrutements chaque année, VYV³ est un employeur majeur de l'économie sociale et solidaire sur le territoire national. A travers l'élaboration de sa politique sociale, la direction des Ressources humaines VYV³ a défini comme l'un de ses axes prioritaires l'enjeu de mieux recruter et intégrer les ressources nécessaires à notre activité.

À ce titre, et en étroite collaboration avec la direction des Professionnels de santé, la DRH a initié en 2022 plusieurs projets autour de la marque employeur, la valorisation des métiers et la professionnalisation des processus de recrutement. Les actions d'attractivité déployées visent prioritairement à appuyer les filières métiers confrontées à des difficultés de recrutement sur les métiers du soin et de l'accompagnement.

L'une des priorités a été de construire une stratégie de recrutement commune à l'ensemble des entités constituant VYV³ en se dotant notamment d'un outil unique de gestion des annonces et des candidatures. L'outil permet, entre autres, de partager des candidatures entre entités et de diffuser plus largement et systématiquement les annonces de recrutement. Un travail a également été mené pour aboutir à l'harmonisation des annonces entre les entités et des réflexions entamées pour améliorer l'expérience candidat VYV³. Un parcours de formation à destination de l'ensemble des acteurs du recrutement a été développé en 2022 pour une mise en place en 2023.

Afin d'être plus visible et gagner en notoriété, la création d'un site de recrutement pour l'ensemble des entités a été initié. L'objectif étant, là aussi, d'améliorer l'expérience candidat et de porter d'une seule voix les atouts à rejoindre le premier acteur de l'économie sociale et solidaire. Ce site donnera à voir en 2023 les perspectives de développement et de mobilité offertes aux professionnels rejoignant un groupe à dimension nationale.

Au-delà de ces projets structurants, un événement emploi s'est tenu en novembre 2022. Profitant du mois de l'ESS, VYV³ et ses entités ont souhaité mettre en valeur les établissements et leurs métiers. Une semaine de rencontres avec les professionnels de santé a été organisée sur l'ensemble du territoire national en partenariat avec Pôle emploi. Plus de 60 établissements ont participé à cette opération dans 25 départements, et 250 personnes sont venues à la rencontre des professionnels de santé.

Toutes les entités membres de VYV³ développent aussi leurs propres moyens pour améliorer leur attractivité. Elles renforcent leurs marques employeurs et diversifient leurs communications pour le recrutement : adaptation de la rédaction des offres d'emploi pour souligner les avantages sociaux des postes, sourcing régulier de candidats, contacts écoles, jobdating, relations renforcées avec Pôle emploi, témoignages vidéo de collaborateurs sur les réseaux sociaux, interventions dans les médias locaux, journées portes ouvertes en établissements, présence active sur les sites d'offres d'emploi, participation aux salons de recrutement... Pour encourager le recrutement, certaines entités déploient également des mesures incitatives sous forme de primes de cooptation, prime premier emploi pour les infirmières diplômées d'Etat ou de reprise de l'ancienneté des nouveaux collaborateurs. Ces actions déployées en amont du recrutement sont souvent complétées d'efforts supplémentaires en matière d'accueil et d'intégration des collaborateurs et surtout par un travail plus fondamental visant à améliorer la qualité de vie au travail des collaborateurs.

Pour répondre à des difficultés chroniques de recrutement de personnel dans les Ehpad et soutenir les équipes, un projet pilote de la direction des Ressources humaines VYV³ a été mené avec succès en 2021 sur le territoire de VYV³ Pays de la Loire. À l'origine de ce pilote, une réflexion sur un nouveau modèle organisationnel de ces structures a fait émerger l'opportunité de développer significativement l'emploi d'agents de soins et d'accompagnement. Ces agents ont pour missions de soutenir l'accompagnement des personnes aidées dans les gestes et activités de la vie quotidienne, et de participer à leur confort par l'entretien de leur cadre de vie et le maintien de leur autonomie. En partenariat avec Adecco, et avec l'appui et le financement de l'OPCO Santé pour mettre en œuvre une préparation opérationnelle à l'emploi collectif (POEC), le projet a permis de recruter seize demandeurs d'emploi. Ces personnes recrutées ont été accompagnées dans leur nouvel emploi en suivant un parcours de formation sur mesure alliant théorie et pratique professionnelle et un parcours d'intégration dans l'établissement. Sur l'édition 2021, deux personnes ont choisi de poursuivre leur développement professionnel par la préparation du diplôme d'aide-soignant. Une deuxième session ayant eu lieu en Pays de la Loire en 2022 a permis de recruter seize personnes. Une troisième promotion est déjà prévue pour 2023. Ce projet s'est dupliqué dans des établissements du handicap (en MAS et en FAM) dans la même région et a permis de recruter six agents de soins et d'accompagnement. Globalement, l'évaluation du dispositif pilote a démontré que la présence de ces nouveaux salariés a permis de soutenir les équipes en place et s'est soldé par une diminution significative du recours à l'intérim. Ce dispositif sera enrichi (partenariats avec des associations du monde de l'insertion) puis progressivement déployé vers toutes les entités volontaires.

L'attractivité des métiers de VYV³ passe aussi par l'imagination de nouvelles organisations de travail. Certaines entités expérimentent et déploient des modèles managériaux différents dans les services de soins et d'accompagnement. En 2022, un projet d'expérimentation autour du modèle d'organisation « équipes autonomes » a été lancé. Cette organisation permettrait une amélioration de la qualité de vie au travail des professionnels, une meilleure qualité de service, voire une réduction du coût de la prestation. L'objectif du projet est de tester cette transformation sur un périmètre restreint pour en mesurer les effets. Après une étude approfondie, l'élaboration d'un cahier des charges, et le

lancement d'un appel d'offre, VYV³ a sélectionné un partenaire externe pour accompagner cette expérience de transformation. En 2023, le projet démarrera dans sept services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) de VYV³ Pays de la Loire. Un comité de suivi régulier rassemblant des représentants nationaux et régionaux permettra de suivre l'évolution et d'évaluer les impacts de cette transformation sur les équipes.

RMA

Souhaitant faire de ses collaborateurs ses ambassadeurs auprès des potentiels candidats, **RMA** a mis en œuvre depuis 2020 une prime de cooptation. Un processus d'intégration harmonisé est également en place depuis 2020, après avoir été coconstruit avec le comité de direction, des groupes de managers et de salariés et la DRH. Des outils de communication et de suivi ont été créés pour chacune des trois phases qui structurent ce processus d'intégration (l'avant arrivée, le jour J, les premiers mois). Par ailleurs, chaque nouveau salarié, indépendamment de son poste au sein de l'entreprise, est amené à rencontrer le comité de direction dans le cadre de son parcours d'intégration.

Confrontés à un marché du travail sous tension et des difficultés de regrouper les candidatures sur deux à trois sessions par an pour les emplois de conseillers téléphoniques – chargés d'assistance, RMA a été amené à modifier le processus de recrutement et le programme de formation initiale : les sessions de recrutement sont plus nombreuses pour des groupes plus petits et la formation initiale a été ajustée à deux semaines et séparée du parcours d'intégration afin de permettre une intégration plus rapide au sein des équipes. En portant une attention particulière aux conditions de travail et à la formation continue, ainsi qu'à l'évolution professionnelle de ses collaborateurs, RMA a pu maintenir un turn-over inférieur à la moyenne des assistants depuis de nombreuses années.

L'entreprise travaille également son attractivité auprès des jeunes, notamment à travers une politique d'alternance ambitieuse (cf. ci-après).

Rémunération

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

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

La politique de rémunération d'**Harmonie Mutuelle** se fonde sur des principes d'équité, de transparence, de reconnaissance et de fidélisation. Ces principes se traduisent par la mise en œuvre d'une politique de rémunération et de plans d'action axés autour :

- de la formation des managers, notamment dans le cadre des campagnes de revue annuelle des salaires, de l'accompagnement des porteurs de la stratégie dans la prise de décision des campagnes de revue annuelle des salaires et de l'information de tous les collaborateurs sur les dispositifs de rémunération ;
- du pilotage de la rémunération et des différents budgets grâce à un outil de gestion des campagnes de revue annuelle des salaires ainsi que par des enquêtes salariales annuelles pour garantir la cohérence des pratiques avec les pratiques de marché ;

- d'un travail de cartographie des différents métiers et fonctions au sein de la mutuelle et la création de fourchettes salariales ;
- différentes mesures afin de promouvoir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

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

En 2022, Harmonie Mutuelle a notamment lancé un bilan social individuel (BSI) pour chaque salarié en CDI. Ce document présente la synthèse de la rémunération annuelle directe (salaires fixes et variables), de la rémunération différée (prime d'intéressement...) et des compléments versés par l'employeur. Une prime exceptionnelle de partage de la valeur pouvant aller jusqu'à 800 euros cumulés a été versée dans le but d'accompagner les collaborateurs face à l'inflation et la hausse du coût de la vie.

MGEN

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

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

Au regard du contexte d'évolution des prix constaté sur l'année 2022, le Groupe MGEN a souhaité mettre en place des mesures de rémunération permettant de préserver le pouvoir d'achat des collaborateurs notamment au travers du versement de deux primes de type partage de la valeur de 500 euros nets chacune au mois de mars et de décembre. Ce dispositif a bénéficié à environ 8 000 collaborateurs.

Le Groupe MGEN a mis en place depuis 2015 une rémunération annuelle brute minimale, égale depuis 2021 à 115,5 % du SMIC. La rémunération globale que propose la MGEN a ses collaborateurs du Livre III est donc bien positionnée par rapport aux autres acteurs nationaux du secteur de la santé. Parallèlement, afin de renforcer l'attractivité des personnels soignants, la MGEN a mis en place une prime d'accueil et une prime de cooptation.

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

MNT

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

Des grilles de rémunération par fonction sont en place afin de mieux situer les collaborateurs en termes de salaires selon différents critères : âge, ancienneté, classification...

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

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

En 2022, la mutuelle a mis en place une prime trimestrielle dont le montant annuel peut aller de 1 400 € jusqu'à 2 600 €.

MUTEX

MUTEX organise une campagne annuelle de revalorisation salariale permettant d'attribuer les éventuelles primes et augmentations individuelles sur la base des évaluations des salariés. Au-delà du salaire, les collaborateurs bénéficient de différents avantages dont un abondement sur les versements faits sur le PEE, la possibilité de monétiser les jours alimentés sur le CET ainsi qu'un plan d'épargne retraite d'entreprise obligatoire (PerOb). Un accord d'intéressement a été signé sur l'année 2022. Il prévoit une enveloppe maximale équivalent à 8% de la masse salariale et prend en compte la satisfaction clients. Un nouvel accord est en négociation pour couvrir les années de 2023 à 2025.

Entités non obligées

VYV³

Les politiques de rémunération au sein de VYV³ sont définies et portées par les entités membres en cohérence avec les rémunérations du marché et en accord avec les grilles conventionnelles. En effet, pour les métiers du sanitaire et du médico-social, les politiques de rémunérations sont particulièrement encadrées (métiers réglementés, sous financement public, conventions collectives). En 2021 et 2022, les différentes mesures légales et conventionnelles (Ségur de la Santé et Ségur 2, accords Laforcade, Prime Grand Âge, accords de branche, avenant 43 à la convention collective de la branche associative de l'aide à domicile...) ont eu un impact direct et important sur les salaires de nombreux professionnels des pôles soins et accompagnement de VYV³.

Dans certaines entités, pour certains métiers spécifiques en tension ou pour tous les collaborateurs, des éléments de rémunération complémentaires divers sont proposés : accord d'intéressement (VYV³ PDL, MFV), prime annuelle collective (MFV), prime de partage de la valeur (MFCVL, VYV³ PDL, APSA, Pavillon de la Mutualité, VYV³ Sud-Est), majoration des heures complémentaires (MFCVL). À ces rémunérations s'ajoutent des avantages sociaux divers pouvant bénéficier à tous les collaborateurs (mutuelle santé, forfait mobilité durable, jours de repos supra conventionnels ou de congés payés supplémentaires...)

Pour les filières de l'optique, de l'audio et du dentaire, dans la continuité de la mise en place du référentiel des métiers et des compétences, des réflexions se sont poursuivies avec les entités pour impulser un cadre commun et des cibles de rémunération ainsi que des trajectoires de convergence à moyen terme.

RMA

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

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

Afin d'assurer la cohérence de sa politique de rémunération avec le marché de l'emploi dynamique du bassin nantais, RMA a réalisé un benchmark de ses rémunérations tenant compte des éléments financiers et non-financiers en 2022. Ses conclusions ont été partagé avec tout le personnel et alimenteront une réflexion partagée avec les représentants du personnel dans le cadre d'un chantier dédié prévu pour le printemps 2023.

MOBILITÉ INTERNE

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

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

Les équipes ressources humaines d'**Harmonie Mutuelle** accompagnent collaborateurs et managers pour encourager et faciliter la mobilité, tant au sein de la mutuelle que des entités du groupe. Le taux de mobilité interne des CDI constitue d'ailleurs un indicateur suivi par les dirigeants. La mutuelle participe activement aux différents événements de mobilité organisés par le groupe (semaine de la mobilité, ateliers mobilités...).

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

- d'un accès à une plateforme digitale leur permettant d'évaluer leurs compétences afin d'identifier différents parcours professionnels pouvant les intéresser ;
- d'une plateforme de mise à disposition de contenus de micro-learning en libre-service ;
- de différentes « vidéos métiers » leur permettant de manière simple de découvrir les différents métiers de la mutuelle et leur environnement de travail ;
- de vidéos témoignages de collaborateurs ayant vécu une mobilité.

La mutuelle a ainsi mis en place depuis 2021 des RDV Carrières, des rendez-vous en visio de 30 minutes pendant lesquelles les collaborateurs peuvent comprendre les différents dispositifs et outils mis en place par la mutuelle et par le Groupe VYV en matière de mobilité. C'est aussi l'occasion pour les participants de poser en direct leurs questions sur ce sujet.

En 2022, 185 personnes y ont participé ou se sont inscrites pour y participer. En complément de ces rendez-vous, la mutuelle prévoit de déployer au premier semestre 2023 des ateliers RH afin de permettre aux candidats à la mobilité interne de mieux préparer leur candidature. →

MGEN

Un accord triennal portant sur la gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) pour le Groupe MGEN a été signé en décembre 2022 par l'ensemble des organisations syndicales. L'un des piliers de cet accord vise à favoriser les mobilités tant en interne qu'au sein du Groupe VYV. Une commission paritaire de suivi a lieu tous les ans afin de faire un point avec les partenaires sociaux sur l'état d'avancement des engagements pris.

Un protocole d'accord de mobilité, signé en juin 2022, définit les dispositifs d'accompagnement dans le cadre d'une mobilité géographique (prise en charge déménagement, prime liée à la mobilité...).

De manière générale, chaque salarié dispose d'un espace mobilité via le portail MGEN ou un lien URL dédié. Les collaborateurs peuvent se créer des alertes, afin de recevoir les nouvelles offres publiées, sur le courriel de son choix. Toutes les offres d'emploi CDI y sont publiées. Un guide de la mobilité interne est également disponible en ligne, sur le portail d'entreprise et accessible à tous.

Les équipes RH MGEN continue à contribuer activement au déploiement des solutions de mobilité proposées par le groupe, notamment à travers les ateliers liés au sourcing sur les métiers de l'IT, la participation à l'outil « vivier », l'espace mobilités du Groupe VYV « Clap ».

MNT

La MNT encourage la mobilité interne au sein de la mutuelle comme au sein du Groupe VYV. De nombreuses actions sont mises en œuvre en ce sens, en lien avec les travaux menés par le comité groupe Emploi et parcours professionnels et par le comité groupe Mobilité.

Les offres d'emploi publiées sur la plateforme mobilité Groupe VYV sont accessibles facilement, directement à travers la page d'accueil de l'Intranet MNT. Les dispositifs de mobilité font l'objet de communication régulière, notamment grâce à des webinaires de présentation. Trois webinaires programmés en 2022 ont été l'opportunité pour chaque collaborateur de réfléchir à leurs projets professionnels en devenant acteur de leur mobilité.

Localement, les collaborateurs MNT peuvent également participer à des forums mobilités, leur permettant ainsi de connaître d'autres entités ou métiers du Groupe VYV. Les dispositifs prévus dans le cadre de l'accord GECPP groupe sont également mis en place, que ce soit la signature de conventions mobilités tripartites, la réalisation de périodes d'immersions, la reprise de certains éléments sociaux ou encore l'élargissement au groupe du périmètre de reclassement à la suite d'une déclaration d'invalidité.

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

MUTEX

MUTEX a réaffirmé son souhait de favoriser la mobilité interne et au sein du Groupe VYV dans son nouvel accord GEPP, entré en vigueur en janvier 2022. Ce parti pris se retrouve également dans la promesse employeur de l'entreprise et plus précisément au sein de l'atout 4 : « Mutex, un accélérateur d'évolutions professionnelles ».

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

Les collaborateurs disposent d'un kit mobilité. Celui-ci comprend des conseils pour élaborer son projet professionnel, soigner son CV ou encore préparer ses entretiens. Il est à disposition des collaborateurs tout comme notre processus de recrutement interne sur notre site de mobilité interne (Bouger chez Mutex). La présentation de chaque direction de Mutex est disponible sur notre intranet (et partagée aux collaborateurs lors de nos événements mobilité).

Des newsletters hebdomadaires permettent également de partager les offres en interne au plus grand nombre.

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

Par ailleurs, dans le cadre de l'entretien annuel sur les perspectives d'évolution, le collaborateur peut faire part à son manager de ses souhaits d'évolution à trois ans. Il peut également solliciter un entretien RH afin d'évoquer les sujets de carrière et de mobilité. En 2023, les équipes RH de MUTEX souhaitent organiser un événement sur la mobilité qui permettrait le partage de témoignages de collaborateurs en ayant bénéficié, des ateliers, une présentation des opportunités existants au sein du groupe et des process associés...

Entités non obligées

VYV³

VYV³, forte de ses 1 700 établissements répartis sur une majeure partie du territoire français et de ses 17 métiers du soin et de l'accompagnement, offre à ses collaborateurs de nombreuses opportunités de mobilité professionnelle et géographique. Les entités appliquent les dispositions de l'accord GECPP groupe, ont accès à un espace mobilité commun (L'Espace Mobilités CLAP) qu'ils promeuvent auprès de leurs salariés. Cet espace, qui a évolué courant 2021, propose une offre plus complète d'accompagnement de l'ensemble des collaborateurs dans l'élaboration de leur projet professionnel (découverte des métiers du groupe, informations sur les dispositifs d'accompagnement existants, offres d'emploi...).

En 2022, dans le prolongement des actions menées l'année précédente, VYV³ s'est inscrit dans les initiatives menées par le Groupe VYV visant à promouvoir la mobilité interne. Les entités VYV³ des régions concernées ont participé aux actions plus locales de « CLAP part en tournée ». Ces événements donnent

à voir aux collaborateurs des territoires les opportunités de mobilité existantes au sein du groupe. À cette occasion, des ateliers mobilités animés par des coachs professionnels sont toujours proposés aux salariés pour les accompagner dans leurs réflexions de mobilité.

En plus de s'inscrire dans l'accord mobilité groupe et de relayer localement les opportunités offertes par ce dernier en région (par exemple sur leurs intranets ou par des affichages en établissements), certaines entités membres de VYV³ organisent en plus sur leurs territoires des mesures encourageant la mobilité : systématisation et renforcement des entretiens professionnels (via des supports normalisés et grâce à une formation renforcée des managers), présentation et mise en œuvre des dispositifs de formation permis dans le cadre de la mobilité professionnelle (MFN), dispositifs de « Vis ma vie » (VYV³ Ile de France) ou de stages/parcours de découverte en interne (VYV³ PDL), prise en charge des frais de déménagement (HMS)...

RMA

Afin de favoriser la mobilité au sein de l'entreprise, les postes ouverts chez RMA sont dans un premier temps proposé en interne lorsque les compétences du poste le permettent. Dix-sept changements de postes ont ainsi eu lieu en 2022 en interne en ce qui concerne les CDI. Les offres de poste sont également partagées avec les collaborateurs en absence longue (congé maternité ou arrêt maladie).

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

Une communication est assurée sur les opportunités grâce à l'Intranet RMA ainsi que lors d'entretiens individuels pour les collaborateurs qui souhaitent évoluer. Ceux-ci sont inscrits par les équipes RH aux coachings carrière proposés par le groupe.

GESTION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

La stratégie de formation d'Harmonie Mutuelle est pilotée par la direction Culture et engagement qui nourrit un dialogue régulier avec les partenaires sociaux. Une commission développement des compétences est aussi en place depuis plusieurs années. Celle-ci se réunit trois à quatre fois par an et est composée de membres du CSE et de la direction Culture et engagements. Ces réunions permettent de présenter les orientations stratégiques, le plan de formation, et de réaliser un bilan des actions menées tout en assurant un échange sur différents sujets connexes. Les orientations stratégiques en matière de formation de la mutuelle visent :

- l'efficacité commerciale, notamment en renforçant l'excellence relationnelle et la posture conseil ;
- la transformation des métiers pour accompagner les changements de vision, savoir-faire et posture et renforcer l'orientation client et la dimension digitale ;
- la culture managériale pour accompagner l'excellence opérationnelle dans un contexte d'incertitude et pour développer les compétences de leur équipe ;

- la performance et le pilotage pour renforcer l'excellence opérationnelle ;
- l'accompagnement du changement ;
- le renforcement de l'impact social et sociétal en lien avec les engagements sociaux et la politique développement durable de la mutuelle.

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

- les entretiens annuels et les entretiens professionnels,
- les échanges entre collaborateurs et managers,
- les échanges entre les DRH et les directions,
- l'outil TMS⁽³⁾ Maya dans lequel les collaborateurs et managers peuvent émettre en toute autonomie des souhaits depuis les actions au catalogue. Celui-ci recense près de 1 500 actions de formation.

Pour répondre aux besoins exprimés, des responsables d'offres coconstruisent des parcours/actions de formation avec des référents métiers et les directions. Ces parcours/actions sont ensuite déployés au niveau local par les coordinateurs/formateurs des directions exécutives (DEX) et/ou les chargés RH formation DEX ou national. Les collaborateurs bénéficient de deux jours par an à leurs mains pour se former ou pour participer à des actions de solidarité.

En 2022, les équipes RH de la mutuelle ont notamment travaillé au lancement ou au déploiement de formations :

- dédiés aux managers avec la formation « Manager activateur de performance » et cadres avec la formation « Ambitions mutuelles » ;
- liées au développement commercial pour faire connaître les nouvelles offres, les outils d'aide à la vente et l'excellence relationnelle ;
- sur des expertises métiers notamment pour les fonctions support ;
- en e-learning pour accompagner l'inclusion et la RSE (pass handicap, pass orientation sexuelle et de genre, pass climat...) ;
- visant à accompagner les transformations métiers (action sociale, métier de l'immobilier et de la logistique...).

Le budget 2022 dédié au plan de développement des compétences représentent 2,5 % de la masse salariale brute soit 1,7 million d'euro environ. Au 4 novembre 2022, 123 729 heures de formation ont été réalisées auprès d'environ 45 000 apprenants.

MGEN

Le Groupe MGEN mène une politique volontariste en matière de développement des compétences des collaborateurs afin de maintenir et de développer leur employabilité.

Au-delà des cotisations légales, une cotisation conventionnelle de 0,5 % de la masse salariale renforce l'engagement dans la formation. Par ailleurs, un budget de dépenses externes de l'ordre de 1 % de la masse salariale est dédié chaque année à la formation des collaborateurs. Une équipe de plus de vingt personnes élabore, →

(3) Training Management System

met en œuvre les formations pour les différents périmètres et travaille en étroite collaboration avec des référents formation internes. En 2022, plus de 180 000 heures de formation ont été dispensées pour plus de 50 000 inscriptions. Au total, 80,1 % des collaborateurs ont suivi au moins une formation dans l'année. En excluant les collaborateurs travaillant dans les métiers du soin (Livre III), ce taux s'élève à 93,5 %.

Des référentiels métiers ou compétences sont en place et sont complétés par des fiches fonctions. Ces référentiels, mis à jour lors de la création de nouveaux métiers ou d'évolution de ceux existants, sont utilisés dans le cadre des entretiens annuels. Ils servent de base d'échange et d'évaluation des compétences du collaborateur et du manager.

Au sein de chaque entité du groupe, un plan de développement des compétences est construit avec les directions métiers. Celui-ci intègre les projets stratégiques communs, les priorités de montées en compétences spécifiques à une entité ou une direction et permet de préparer une offre de formation ciblée pour répondre aux besoins individuels en lien avec les enjeux prioritaires. Le recueil des besoins de formation s'organise d'abord de manière collective puis, est complété par les besoins individuels exprimés au moment des entretiens annuels. L'ensemble des besoins est partagé via un SIRH ouvert entre équipes RH, managers et collaborateurs dans un souci de transparence.

Certaines catégories de salariés bénéficient de formations spécifiques pour leur permettre d'exercer leur métier et le cas échéant pour répondre à des obligations réglementaires en la matière :

- les nouveaux managers font l'objet d'un accompagnement lors de leur prise de fonction à travers un cycle de développement managérial intitulé « Manager Demain ». Mis en place depuis 2019, il permet de partager un langage et des pratiques managériales communs, fondées sur l'exigence et la bienveillance, l'intelligence collective et la co-responsabilité.
- les collaborateurs en situation de chefferie de projet sont accompagnés par des parcours de montée en compétences et d'expertises associés à une communauté d'experts, qui permet de partager les pratiques et les fonctionnements de l'entreprise.

Au-delà des parcours obligatoires de montée en compétences, il est proposé aux collaborateurs exerçant certains métiers réglementés de réaliser un certificat de qualification professionnelle (CQP), notamment le CQP chargé d'accueil et de relation clients/adhérents (niveau Bac+2), le CQP conseiller mutualiste individuel (niveau bac+3) ou bien encore la certification TOSA qui valorise la maîtrise des outils informatiques.

Pour les populations techniques de la DSI ou du siège, les certifications du marché de référence sont mises en œuvre pour accompagner la transformation des SI Lean, Dvops, Scrum, Safe...

D'octobre 2021 à octobre 2022, la DSI a lancé sa première édition du mécénat de compétences en partenariat avec Simplon, reconnue entreprise solidaire d'utilité sociale. Les collaborateurs ont pu, sur leur temps de travail, animer des ateliers et accompagner des apprenants IT.

Dans le cadre de l'accord triennal portant sur la gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) signé en décembre 2022, le Groupe MGEN offre la possibilité à l'ensemble des salariés, sur la base du volontariat, de bénéficier d'un jour par an d'engagement solidaire avec maintien de rémunération, dans le cadre des missions portées par VYV Solidaires. Cette journée est considérée

comme une journée de travail (maintien de la rémunération et des droits du collaborateur volontaire, à l'exception du titre restaurant).

Le Groupe MGEN contribue aux travaux sur les prospectives métiers et emplois menés par la branche Mutualité (accord formation de branche, groupe de travail sur les fonctions et classifications, groupe de travail sur la création d'un référentiel métier dynamique des compétences...) ainsi qu'aux travaux menés par le Groupe VYV, notamment ceux liés aux métiers de l'informatique.

Les équipes RH ont travaillé en 2022 sur une démarche méthodologique afin d'identifier les impacts RH de la réforme de la protection sociale complémentaire (PSC) et de déterminer les actions d'accompagnement au changement nécessaires. Un bilan a ainsi été mené entre juin et septembre 2022 sur les périmètres impactés (union, réseau de distribution, centres de services, DSI).

MNT

Dans le cadre de la gestion des compétences, des entretiens professionnels annuels ont été mis en place par la MNT afin de favoriser l'évolution professionnelle. Lors de l'entretien annuel d'évaluation, un échange entre le collaborateur et le manager est consacré à la formation. Il permet de revenir sur les formations passées, de les évaluer et de définir les besoins pour l'année à venir.

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

Pour répondre aux besoins spécifiques des populations cadres, la mutuelle leur propose un programme dédié intitulé « Manager dans la complexité ». Déployé depuis 2021 et accompagné de formations entre pairs, ce programme se divise en quatre axes :

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

Pour les nouveaux collaborateurs, les équipes RH ont mis en place en 2022 un socle commun de formations comprenant des modules sur la mutuelle et le Groupe VYV, sur les outils communs à tous les collaborateurs mais aussi sur l'inclusivité et la bienveillance. Un parcours digitalisé de formation « Vie des contrats » a également été lancé dans l'année pour les métiers de la gestion.

Au cours de la période de reporting, la mutuelle a dispensé plus de 22 142 heures de formation, permettant à 80 % des collaborateurs de suivre une formation.

MUTEX

La politique de développement des compétences de MUTEX est encadrée par un accord triennal GEPP conclu le 15 octobre 2021 et entré en vigueur, le 1^{er} janvier 2022. Il comprend de nombreuses dispositions réparties sur plusieurs axes :

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

À fin novembre 2022, le plan de développement des compétences 2022 de MUTEX compte déjà 1 410 départs en formation et 1 110 heures de formation au total. Le taux d'accès à la formation est de 81,57 % (509 stagiaires uniques).

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

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

Un catalogue de formation, accessible à tous, permet aux collaborateurs comme aux managers de mieux cibler les besoins en formation et les programmes associés. Des communications sont régulièrement transmises sur les dispositifs existants (CPF, CEP, VAE...). L'entreprise a également de nouveau abondé de 150 € supplémentaires le compte personnel des formations des salariés en 2022.

De nombreux e-learning sont aussi accessibles en libre-service pour tous les collaborateurs à travers plusieurs plateformes de formation, dont Skilleos et ANNIE (plateforme de formation de newsassurance pro avec des thématiques spécifiques à l'assurance).

Durant l'année, les équipes RH ont également expérimenté la plateforme groupe (l'Academy).

Entités non obligées

VYV³

La politique sociale VYV³ travaillée et co-construite en 2022 avec l'ensemble des DRH des entités a permis la mise en avant de chantiers et d'actions structurant l'offre RH. Suivant l'engagement « Accompagner nos collaborateurs dans le maintien et le développement de leur employabilité », VYV³ choisit de mettre en avant le collaborateur et cherche à assurer son développement pour le fidéliser et répondre aux besoins des activités métiers. Avec ces objectifs, la direction des Ressources Humaines structure une offre de formation reposant sur des dispositifs innovants, utiles et applicables par les différents métiers.

La feuille de route de la direction des Ressources humaines en matière de développement des compétences individuelles et collectives est mise en œuvre par une politique formation groupe se déployant en différents dispositifs. Rendre la formation visible et accessible à tous est un enjeu fort de cette politique de formation. C'est pourquoi, en 2022, VYV³ a étoffé les modalités

d'accès à la formation. De mars à octobre 2022, le Groupe VYV a lancé un projet pilote de déploiement de « L'Academy », une plateforme de formation de nouvelle génération. L'Academy propose un profilage précis de chaque utilisateur, qui bénéficie ensuite d'une offre de formation propre à son métier. Cette offre est composée de parcours de formation métiers et transverses aux modalités d'apprentissages diverses (blended learning, présentiel et distanciel) mais aussi de ressources supplémentaires : vidéos, podcasts, articles, sites, MOOC...

En 2022, deux entités membres de VYV³ (LUTML et VYV³ Sud-Est) ont participé à l'expérience pilote et ont permis à leurs équipes de tester la plateforme ouverte à l'ensemble de leurs collaborateurs. Un retour d'expérience positif en a été dégagé. Plus de la moitié des 700 collaborateurs du périmètre n'avait jamais bénéficié auparavant d'un accès à une plateforme de formation digitale et 172 se sont connectés à minima une fois pendant le POC (24 % des utilisateurs).

En 2023, l'Academy deviendra le point d'entrée pour tous les contenus de formation VYV³ et permettra de concrétiser la volonté de rendre accessible à tous le développement des compétences.

D'autres actions de professionnalisation ont été déployées en 2022 pour répondre aux besoins des métiers. Pour la filière métier santé visuelle, un dispositif de VAE collective a été mis en place pour faire monter en compétence les monteurs vendeurs et leur permettre de prétendre au diplôme d'opticien lunettier. Ce dispositif permet de donner des perspectives d'évolution et de mobilité interne à ces professionnels en valorisant leurs compétences acquises par l'expérience, le tout en créant une démarche dynamique d'entraide et de partage de pratiques. Trois sessions rassemblant des collaborateurs d'entités différentes se sont déroulées en 2022 avec, pour chaque collaborateur, un accompagnement adapté à ses projets et besoins. Le dispositif de VAE collective est amené à être déployé à nouveau au sein des autres pôles métiers de VYV³, notamment le pôle Accompagnement.

En lien avec la structuration du pôle Accompagnement et les stratégies nationales des directions métiers, la direction des Ressources humaines a construit de nouvelles orientations de formation qui seront déclinées en réponses concrètes d'offres de formation en 2023. Par exemple, pour la filière handicap, la réforme Serafin a donné lieu à l'élaboration d'un parcours de formation interne complet qui sera déployé auprès des 4 000 collaborateurs concernés dès le premier trimestre 2023.

En plus de travailler au développement des compétences métiers, VYV³ fait du développement de compétences managériales transverses une priorité. Celles-ci sont essentielles à la réussite de son projet de transformation et indispensables pour progresser vers l'excellence opérationnelle, favoriser le développement des compétences, l'engagement et la qualité de vie au travail des collaborateurs. En lien avec la charte des principes managériaux et le référentiel de compétences socle à tous les managers de VYV³, la direction des Ressources humaines travaille à créer une communauté de managers. En 2023, une revue des attendus socles de VYV³ en termes de pratiques et de culture managériale permettra d'ajuster les compétences clés attendues et ainsi de continuer à adapter l'offre de formation VYV³ en la matière. →

Après avoir déployé un dispositif d'accompagnement et de développement des managers avec pour point d'entrée le portail « Mon Espace Manager », des parcours de formation plus complets ont été proposés en 2022 pour appuyer la montée en compétences des managers sur les fondamentaux du management. Plus de 65 nouveaux managers débutants ont suivi la formation « Nouveau Manager VYV³ » en 2022 et 70 participeront en 2023. Un nouveau parcours « Manager de Manager » a également été développé et déployé pour tous les responsables de secteur optique (45 personnes). En 2023 les contenus du portail manager convergeront vers l'Academy afin de proposer une expérience d'apprentissage globale ouverte à l'ensemble des managers de VYV³ qui pourront ainsi rafraîchir ou acquérir les compétences socles et les postures nécessaires au bon exercice de leurs fonctions.

Ces actions nationales s'ajoutent aux nombreuses actions de développement des compétences organisées par toutes les entités membres de VYV³. Pour certaines (VYV³ Centre Val de Loire, Pavillon de la Mutualité, VYV³ Ile de France), ces actions s'inscrivent dans un accord de gestion prévisionnel des emplois et de développement des compétences.

Les équipes RH des entités (et plus spécifiquement dans certains cas des services développement dédiés) mettent en œuvre des plans de développement de compétences/plans de formation pour répondre aux besoins de formations individuels et collectifs identifiés par les managers lors des entretiens professionnels des collaborateurs.

De nombreuses formations réglementaires visent à assurer la sécurité et une prise en charge de qualité en établissements ou dans les lieux d'accueil du pôle Produits et services. D'autres formations déployées par les entités visent à équiper des populations complètes de salariés ou certaines fonctions spécifiques avec les connaissances nécessaires pour traiter des enjeux métiers particuliers ou mettre en place des pratiques innovantes.

Par exemple, pour l'APSA, la formation des collaborateurs à la Langue de Signes Française est nécessaire compte tenu des handicaps de ses résidents (sourds, aveugles et sourds-aveugles). L'accompagnement de la dépendance des personnes âgées est également un enjeu sur lequel les établissements de la filière Personnes âgées se forment : formation à la prise en charge de la douleur, snoezelen (pratique de stimulation multisensorielle et relationnelle), prise en charge des troubles cognitifs... Autre exemple : une formation à l'hypnose pour les infirmiers anesthésistes au bloc opératoire. Ces dynamiques de formation sont dans certains cas mutualisées entre différentes équipes (MFCVL, APSA) ou internalisées (collaborateurs formateurs occasionnels chez HMS, centre de formation interne au sein de la Mutualité Française Normandie).

Certaines entités de VYV³ ont développé leurs propres centres de formation et déploient une offre pour leurs collaborateurs, des professionnels d'autres structures ou des étudiants qui ne sont pas encore rentrés sur le marché de l'emploi. C'est le cas du centre de formation VYV³ CVL Bois Gibert, du centre de formation Harmonie Ambulance, de l'institut de formation de Bretagne (VYV³ Bretagne), de l'institut de formation continue Alvéis et de l'institut d'enseignement et de formation de VYV³ Île-de-France, du centre de formation VYV³ Pays de la Loire. En 2023 l'institut de formation en soins infirmiers de Lesparre-Médoc porté par Croix-Rouge Compétence et le Pavillon de la Mutualité sera également inauguré.

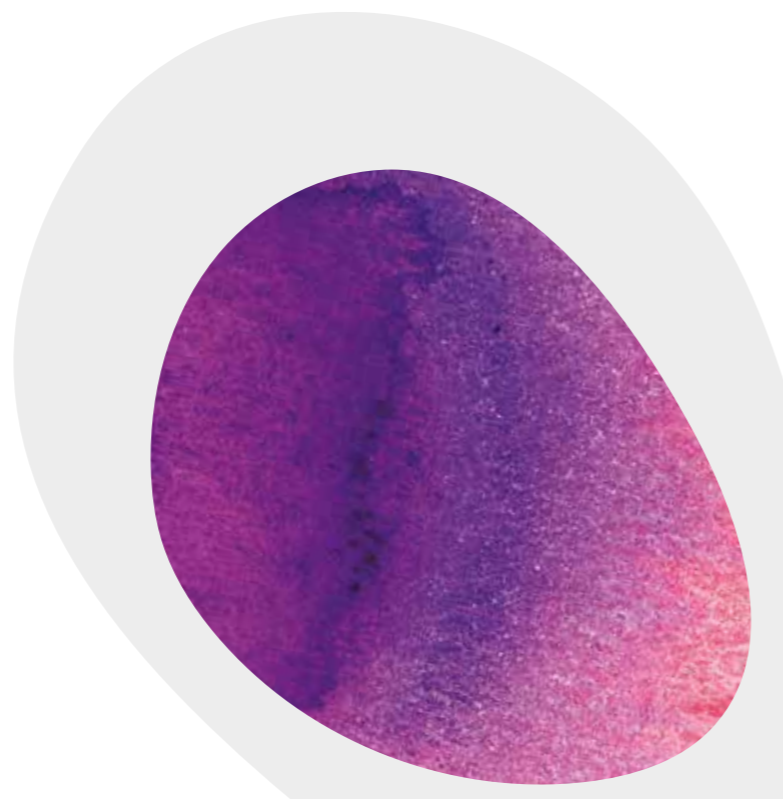
RMA

RMA se fixe comme objectif d'assurer au moins une action de formation par an pour chaque collaborateur, sans intégrer les formations réglementaires. Cette distinction s'explique par le fait que nous avons très peu de salariés concernés par la formation réglementaire : uniquement les commerciaux (DDA), les SST et le personnel d'astreinte (habilitations électriques par exemple). Ces formations sont comptabilisées mais ne font pas partie de l'ambition fixée par RMA. Le programme annuel de formation est défini à l'aide des entretiens professionnels qui se tiennent annuellement et qui recensent les types de formation identifiés par le collaborateur et son manager.

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

Les collaborateurs de RMA bénéficient depuis 2020 d'une plateforme de formation en ligne, appelé RMAcadémie. Elle propose un catalogue de formations obligatoires, des tutoriels sur les outils de RMA ainsi que des modules de formations en accès libre sur des sujets de développement personnel.

Le budget 2022 prévoyait une dépense équivalente à 3 % de la masse salariale de l'entreprise pour les coûts pédagogiques uniquement et un investissement total de 5,75 % de la masse salariale, dont la réalisation était de plus de 3 000 heures de formation auxquelles furent ajoutées les formations réalisées en interne et estimées à 8 000 heures annuelles. Les principales formations suivies concernent la sécurité informatique, la gestion des risques psychosociaux et les formations métier des chargés d'assistance et la bureautique. ●



Promotion de la diversité

DÉFINITION DU RISQUE

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

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

Dans le cadre du levier 1 de l'ambition RH, la DRH groupe travaille à « Valoriser la diversité et l'inclusion à tous les niveaux de l'organisation », en lien avec l'ensemble des entités du groupe.

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

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

Dans le cadre du premier chantier, un programme de sensibilisation à la question du handicap a été lancé. Il se décline à date par un parcours digital de sensibilisation nommé « Visa handicap », accessible à toutes les entités du groupe et destiné tant aux collaborateurs qu'aux élus. Ce parcours s'inscrit dans une démarche plus large de formation/sensibilisation, intitulée « Pass inclusion ». Le passeport inclusion a été initié fin 2021 avec un volet sur le visa « Handicap », notamment décliné pour répondre aux enjeux des établissements de santé. Il a été complété par un visa « Inclusion » proposé en mars 2022, un visa « Diversité d'orientation sexuelle et de genre » proposé en juin 2022 (un parcours digital et une conférence) et depuis début janvier 2023 par un visa sur les biais cognitifs, accompagné d'une conférence.

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

En 2022, la direction des Ressources humaines groupe s'est dotée d'une directrice en charge de la Transformation, de l'engagement et de la diversité.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Indicateurs diversité

Taux d'emploi au sens de la DOETH

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	6,4 %	4,2 %	2,4 %	4,2 %	9,6 %
2021	6,3 %	4,3 %	4,0 %	4,4 %	9,9 %
2022	6,7 %	4,4 %	4,5 %	5,2 %	11,1 %

Part des salariés de plus de 55 ans au 31.12

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA	Total
2020	11,0 %	17,4 %	17,5 %	13,9 %	7,3 %	15,2 %
2021	11,4 %	17,3 %	18,2 %	15,0 %	8,6 %	15,6 %
2022	12,4 %	17,8 %	18,5 %	15,1 %	7,8 %	16,4 %

Part des salariés de moins de 25 ans

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA	Total
2020	7,6 %	4,6 %	3,7 %	4,9 %	1,8 %	5,4 %
2021	7,1 %	5,0 %	3,3 %	4,2 %	3,2 %	5,5 %
2022	7,5 %	5,0 %	4,1 %	4,6 %	4,5 %	5,8 %

Globalement, la part des collaborateurs ayant plus de 55 ans évolue pas de manière significative au sein des différentes entités, tout comme la part des salariés de moins de 25 ans. On peut toutefois noter une hausse de la part des salariés de moins de 25 ans au sein de RMA, notamment due au fait du déploiement de sa politique alternants lancée en 2021.

Le taux d'emploi de personnes en situation de handicap (au sens de la DOETH) progresse sur toutes entités. Cette hausse est cependant particulièrement marquée en 2022 au sein de RMA (+ 1,2 points), MUTEX en 2022 (+ 0,8 point) ainsi que sur MNT depuis 2 ans (+ 2,1 points par rapport à 2020).

Indicateurs égalité professionnelle

Indice égalité professionnelle femme/homme

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	93	92	97	93	89
2021	98	92	92	97	79
2022	97	98	97	86	82

Part des femmes parmi les cadres (en %)

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	50,1 %	56,2 %	58,2 %	52,3 %	65,3 %
2021	52,3 %	56,5 %	57,4 %	53,4 %	65,5 %
2022	54,2 %	56,8 %	57,9 %	52,9 %	70,2 %

Part des femmes parmi les membres du comité de direction générale et du comex (en %)

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	43,5 %	29,4 %	36,4 %	41,7 %	57,1 %
2021	50,0 %	28,6 %	33,3 %	42,9 %	50,0 %
2022	50,0 %	47,1 %	42,9 %	42,9 %	42,9 %

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

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2020	87,1 %	64,6 %	96,4 %	90,5 %	100,0 %
2021	95,1 %	79,9 %	95,2 %	95,1 %	78,3 %
2022	95,0 %	79,6 %	83,1 %	95,3 %	93,9 %

L'indice égalité professionnelle femmes / hommes est depuis trois années consécutives supérieur à 90 pour MGEN, Harmonie Mutuelle et la MNT. A contrario, MUTEX et RMA enregistrent des résultats globalement différents des autres entités, avec un score respectif de 86 pour MUTEX (baisse de 9 points, dû à une augmentation de la rémunération des hommes non proportionnelle et supérieure à l'augmentation de la rémunération des femmes sur l'année 2022) et de 83 points pour RMA (+ 3 points par rapport à 2021).

La part des femmes parmi les cadres reste relativement stable sur deux ans au sein de MGEN, MNT et MUTEX, avec une variation de plus ou moins 0,5 point. A contrario, la part des femmes parmi les cadres enregistre une hausse notable au sein de RMA en 2022 (+ 4,7 points) et au sein d'Harmonie Mutuelle (+ 4,1 points en deux ans). Au sein de RMA, ces résultats doivent s'analyser dans un contexte où les effectifs sont majoritairement féminins et où trouver un équilibre homme-femme parmi les cadres reste compliqué.

La part des femmes parmi les membres du comité de direction générale et du comex dépasse 40 % en 2022 dans toutes les entités, avec cependant une hausse marquée au sein de MGEN et MNT (+ 8,5 points et + 9,6 points respectivement) alors que cette part s'inscrit en baisse au sein de RMA (7,1 points), notamment due à la suppression d'un poste factuellement occupé par une femme, en plus du contexte cité précédemment.

Le taux des femmes formées est globalement le même pour l'ensemble des entités du groupe, avec un écart de formation de moins de 1,5 point à la hausse ou à la baisse par rapport au taux de formation globale (cf. sous chapitre attractivité), sauf au sein de la MNT où les femmes sont dans l'ensemble plus formées que le reste de la population (+ 3 points de taux de formation des femmes par rapport au taux de formation globale). En 2022 a été signé un accord sur l'égalité professionnelle avec notamment un critère relatif à la répartition des promotions entre les femmes et les hommes : davantage de femmes ont été promues, et donc formées dans le cadre de leurs promotions / mobilités.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Diversité et handicap

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle s'engage depuis plusieurs années en faveur de l'égalité des chances et de l'inclusion de tous, en cohérence avec les valeurs mutualistes qu'elle défend.

Dès 2010, l'entreprise s'est dotée d'une mission « égalité des chances et diversité ». Elle anime une politique volontariste d'égalité professionnelle, de solidarité et d'insertion, tant au niveau national que local, grâce à l'appui de quatre référents diversité et quinze relais en région.

Harmonie Mutuelle a également signé plusieurs d'accords et chartes en faveur de l'inclusion :

- dès 2015, la mutuelle signe la charte du recrutement responsable (Syntec) pour des entretiens de recrutement dans le respect des principes de non-discrimination ;
- en 2016, la mutuelle renforce ses engagements en faveur de la mixité et de la diversité en signant la Charte de la diversité ;
- en 2020 pour confirmer son engagement pour l'inclusion de tous et notamment au travers de l'innovation sociale, Harmonie Mutuelle a rejoint la Fondation Humaninnov, un mouvement national engagé pour l'inclusion des salariés porteurs de pathologies chroniques. La même année, Harmonie Mutuelle s'est engagée aux côtés d'une centaine d'autres grandes entreprises en signant le « Manifeste pour l'inclusion des personnes handicapées ».

Différents partenariats locaux, animés par les relais en région, permettent d'agir sur les territoires et de mobiliser les collaborateurs pour faire vivre la diversité au quotidien et en faveur de l'égalité des chances. Parmi les partenaires d'Harmonie Mutuelle, on peut notamment noter : NQT (Nos Quartiers ont du Talent), FACE (Fondation Agir Contre l'Exclusion), les clubs régionaux d'entreprises partenaires de l'insertion, CREPI, Force Femmes, Les Entreprises pour la Cité (LEPC), Etincelle...

Pour assurer la diversité générationnelle au sein de la mutuelle, une importante politique d'accueil de jeunes en alternance a été mise en place. Au 31 décembre 2022, la mutuelle comptait ainsi 264 alternants.

Une formation « recruter sans discriminer » est également dispensée et des expériences de recrutements sans CV ont permis le recrutement de 51 collaborateurs en 2022 dont 9 en CDI, 41 en CDD et 1 alternant.

La politique handicap de la mutuelle repose sur un accord d'entreprise portant sur les années 2020-2022. Adopté à l'unanimité des partenaires sociaux le 7 janvier 2020, il comprend quatre axes prioritaires :

- le recrutement, avec un plan d'embauche triennal de 60 collaborateurs en situation de handicap et l'accueil de 60 stagiaires. Sur la durée de l'accord, Harmonie Mutuelle a recruté 37 CDI, 87 CDD dont 51 supérieurs à six mois et 5 alternants, 44 stagiaires ont également été accueillis. Afin de renforcer ses actions de recrutement sur cette population cible, Harmonie Mutuelle a développé son réseau d'acteurs spécifiques de l'emploi, tant à travers des partenariats nationaux (Association Tremplin) que par des actions locales pour être au plus proche de ses territoires d'implantation (centres de reclassement professionnel, Cap Emploi...). Un partenariat avec l'association « Baisser les barrières » a également été mis en place, permettant d'accompagner des étudiants déficients visuels dans leurs études et leur recherche de stages ;
- le maintien dans l'emploi à travers la mise en place de mesures de prévention et d'aménagement des postes de travail. En 2020, 46 actions de maintien dans l'emploi ont été réalisées et 100 % des demandes d'aménagements de postes à l'initiative du salarié, du médecin du travail ou de l'employeur ont été satisfaites. L'axe maintien dans l'emploi se traduit également par le déploiement du dispositif ART « accompagnement à la reprise du travail ». Ce dispositif est la traduction d'un accompagnement pluridisciplinaire après un arrêt de travail supérieur à 90 jours, quelle que soit la cause de cette absence. Harmonie Mutuelle utilise également le dispositif ElioZ, permettant une accessibilité à l'information et au dialogue pour les collaborateurs déficients auditifs ;
- la communication et la sensibilisation des collaborateurs au handicap et à la politique d'emploi en faveur de l'égalité des chances. Différents leviers de sensibilisation et de formation ont été mis en place : formation des recruteurs et des managers aux représentations liées au handicap et à la non-discrimination (Visa handicap dans la plateforme de formation interne, module diversité), réalisation et diffusion de vidéos témoignages avec les référents diversité des DEX et des retours d'expériences de collaborateurs. À travers sa participation à l'opération Duoday, Harmonie Mutuelle souhaite également influencer les stéréotypes associés au handicap. Ainsi, la constitution de binômes collaborateurs / stagiaires en situation de handicap donne l'occasion d'ouvrir les portes de l'entreprise et de faire découvrir un métier ou un secteur d'activité en rendant les collaborateurs acteurs de nos engagements handicap. 20 binômes ont ainsi été constitués en 2020, 16 en 2021 et 12 en 2022 ;
- les achats et la sous-traitance auprès du secteur protégé et adapté (ESAT et EA). Sur chacun de ses territoires d'implantation, Harmonie Mutuelle cherche à nouer des partenariats pour des prestations de services ou l'achat de produits. L'entreprise collabore notamment avec la structure Handicall, sur de la prestation de gestion de la relation client à distance, ainsi en 2021, Harmonie Mutuelle a fait travailler 25 personnes handicapées à temps plein via ce partenariat.

Le déploiement des différents axes de cet accord est renforcé par l'implication forte d'un réseau de référents handicap diversité agissant au plus proche de leurs régions, avec le support d'un pilotage national.

MGEN

Les politiques ressources humaines du Groupe MGEN promeuvent la diversité et l'inclusion. Depuis 2013, la mutuelle est d'ailleurs signataire de la charte de la diversité en entreprise.

L'accord triennal gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) signé en décembre 2022 affirme la richesse pour le groupe que constitue la collaboration entre les générations. En cohérence avec le texte de cet accord, le Groupe MGEN déploie actuellement une politique jeunes ambitieuse. Celle-ci prévoyait notamment pour 2022 :

- plus de 200 alternants accueillis (objectif dépassé avec 215 alternants recrutés pour la rentrée 2022) ;
- plus de 1 000 stagiaires écoles accueillis (901 stagiaires accueillis au 31.12.2022) ;
- privilégier les moins de 25 ans dans nos recrutements de CDD, à hauteur de 25 % de ces postes ;
- une attention particulière a été portée à la parité et à l'insertion des candidats en situation de handicap.

Plusieurs actions ont été menées lors de la campagne 2022 de recrutement des alternants : présence dans des salons (salon de l'éducation), organisation de webinaires « café de l'alternance », mise à disposition d'un guide de l'alternance, formation des tuteurs à travers un module « Accompagner son alternant vers le succès », session d'intégration des alternants...

De manière générale, le processus de recrutement du Groupe MGEN, orienté sur l'évaluation des compétences, permet de réduire le risque de discrimination à l'embauche, quelle que soit sa nature. Il est notamment réduit par la présence commune et systématique d'un membre de la DRH en plus du manager recruteur lors des entretiens et pour prendre en compte des résultats de tests (d'aptitude, de personnalité) que doivent passer chaque candidat.

En 2022, MGEN a signé la charte Cancer@Work, rejoignant un réseau d'entreprises engagées souhaitant voir grandir le sujet.

Depuis 2008, des accords d'entreprises triennaux sont signés avec les partenaires sociaux pour promouvoir l'emploi des salariés en situation de handicap. Ceux-ci contiennent des objectifs quantitatifs et qualitatifs et des bilans sont présentés régulièrement tant auprès des représentants du personnel que de la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE). Le Groupe MGEN a ainsi signé son 5^e accord handicap (2021-2023) en novembre 2020 et prévoit notamment sur cette période :

- 90 recrutements dont 26 % en CDI. À fin décembre 2022, 79 collaborateurs en situation de handicap ont été recrutés ;
- 30 stagiaires en situation de handicap, dont 15 ont été accueillis à fin décembre 2022 ;
- des mesures pour faciliter l'intégration et le maintien dans l'emploi. L'accord prévoit des mesures d'accompagnement des salariés en situation de handicap, déclarés inaptes à leur poste de travail, notamment pour leur faciliter l'accès à une formation de reconversion professionnelle. Dans le cadre de cet accord, →

le collaborateur en situation de handicap bénéficie d'une journée d'absence rémunérée pour les démarches administratives de reconnaissance de la qualité de travailleur handicap ou son renouvellement, de dispositifs d'accompagnement social et psychologique, de deux journées d'absences rémunérées pour réaliser les soins liés à sa problématique de santé, de l'aménagement de son poste à son domicile dans le cadre de la mise en place du télétravail ainsi que d'un accompagnement au reclassement en cas d'arrêt maladie de longue durée. Les collaborateurs en situation de handicap bénéficient également d'un abondement de 300 euros sur le CPF ;

- des animations afin de communiquer, former et sensibiliser l'ensemble des collaborateurs, notamment dans le cadre de la semaine européenne des personnes handicapées ;
- de développer le recours au secteur protégé et adapté en créant des partenariats avec des établissements et services d'aides par le travail (ESAT) et entreprise adaptée (EA).

Composée de trois collaborateurs, la mission handicap du Groupe MGEN est en charge du bon déploiement de cet accord. Pour ce faire, elle anime un réseau de 28 référents handicap, déploie les actions et partenariats en local, animés par les collaborateurs de la mission handicap du Groupe MGEN. Les référents interviennent sur le volet maintien dans l'emploi, accompagnement à la reconnaissance handicap, sourcing de candidats en situation de handicap. Ils sont aussi le relais pour les communications et sensibilisations sur le handicap.

La mission handicap MGEN a par ailleurs impulsé de nombreuses actions sur 2022 :

- la réalisation, en partenariat avec l'Agefiph et le cabinet spécialisé CGI Business Consulting, de diagnostics auprès des équipes de la DSI afin d'identifier les besoins et les possibilités d'insertion des personnes en situation de handicap ;
- la participation à l'opération Duoday à l'occasion de la semaine handicap. Celle-ci vise à créer, l'espace d'une journée, des liens entre une personne en situation de handicap et un professionnel volontaire au sein de l'entreprise, afin de faire découvrir un environnement de travail et un métier. Six collaborateurs MGEN ont participé à cette journée permettant l'accueil de six personnes en situation de handicap souhaitant découvrir un métier ;
- toutes les demandes d'aménagement de poste ont été traitées, soit 59 demandes (fauteuil ergonomique, clavier ergonomique, souris ergonomique, casque adapté, solution de transcription instantanée dédiée aux personnes sourdes et malentendantes...);
- 66 managers ont suivi un module de formation de 2h30 sur les fondamentaux du handicap. Cette formation, conçue pour les managers encadrant un collaborateur en situation de handicap, a pour objectif d'outiller les managers pour accompagner un collaborateur en situation de handicap.

MNT

La MNT veille à promouvoir la diversité dans son processus de recrutement. Elle a dans ce but noué un partenariat avec Mozaik RH, cabinet spécialisé dans la diversité et le recrutement de personnes éloignées du milieu de l'emploi. Pour éviter tout risque de discrimination, les outils utilisés par les équipes ressources humaines sont fondés sur les compétences : les recruteurs de la mutuelle disposent par exemple d'une « scorecard » pour recenser les compétences clés des principaux emplois et ainsi mieux évaluer les candidats, le logiciel de gestion des candidatures ne demande pas au candidat son genre lors de la création de son dossier de candidature...

Des formations à la non-discrimination au recrutement et à la gestion des carrières sont envisagées en 2023 auprès des managers, les équipes RH ayant quant à elles été formées depuis 2020.

En matière de diversité générationnelle, la mutuelle a signé un accord d'entreprise le 16 mars 2022 qui prévoit notamment un « temps partiel seniors », des possibilités de recours au mécénat de compétences et au tutorat... Les équipes RH ont également communiqué auprès des étudiants pour les sensibiliser aux métiers et à l'univers mutualiste (jobdatings, journée visioconférence/rencontres organisée avec Hellowork avec des étudiants inscrits dans diverses écoles d'assurances...).

Dans le cadre de sa politique handicap, la mutuelle dispose de six référents qui ont notamment la charge de l'accompagnement des collaborateurs en situation de handicap mais aussi de la sensibilisation des collaborateurs. Les salariés ont la possibilité de contacter les référents handicap sur une boîte mail dédiée. En 2022, la MNT a également mis en place ou prolongé plusieurs actions, dont :

- la « brève handicap », une série de mini-articles envoyés tous les deux mois à tous les collaborateurs pour partager des informations concrètes et pragmatiques autour du sujet du handicap ;
- l'organisation de deux visio spectacles dans le cadre de la semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap (SEEPH). Ces rendez-vous proposent d'assister à des mises en situation sur le handicap en milieu professionnel. Les saynètes, jouées par une compagnie de théâtre (3 branches d'Oc), sont basées sur des cas réels, et anonymisés, de collaborateurs MNT en situation de handicap. Ces représentations s'achèvent par un temps d'échanges entre participants, afin de réagir sur les situations vues ou vécues. Plus d'une centaine de salariés et élus y ont participé ;
- le déploiement du e-learning du Groupe VYV, avec plus de 370 collaborateurs l'ayant suivi (dont 122 collaborateurs en 2022), soit près d'un tiers des salariés ;
- la mise à disposition d'une FAQ handicap sur l'Intranet de la mutuelle. Celle-ci reprend les réponses aux questions juridiques, réglementaires, mais aussi pratiques sur l'emploi des personnes en situation de handicap.

MUTEX

Pour favoriser la diversité des profils au sein de l'entreprise, MUTEX met en place des mesures en faveur de l'intégration des personnes éloignées de l'emploi ainsi que des jeunes. En coopération avec Pôle emploi, MUTEX a pris l'engagement, jusqu'à fin 2021, d'assurer des embauches à raison de 2 000 heures par an de personnes éloignées de l'emploi (demandeur d'emploi longue durée, allocataire RSA, jeune de moins de 26 ans sans qualification, demandeur d'emploi de plus de 50 ans...). Ce partenariat devrait être reconduit pour la période 2022-2025, à hauteur de 4 500 heures par an.

L'engagement de MUTEX en faveur de l'alternance s'est maintenu en 2022, avec l'embauche de 21 alternants. L'entreprise anime notamment un partenariat avec l'ESILV (École Leornado de Vinci) pour intégrer des jeunes en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

MUTEX a mis en place un groupe de travail de collaborateurs issus de différentes directions, les « correspondants handicap », qui sont des relais sur des sujets diversité au sein de la mutuelle. Ce groupe se réunit deux fois par an pour définir des actions à mener dans le cadre de la promotion de la diversité et de la sensibilisation des collaborateurs sur les sujets de handicap et dans le cadre de la semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap (SEEPH). À travers ses neuf correspondants handicap, MUTEX travaille à la mise en place d'une charte sur le handicap pour 2023.

Entités non obligées

VYV³ Handicap

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

En plus de faciliter leur quotidien, les entités membres de VYV³ créent dans chaque établissement des emplois directs pour les personnes handicapées. C'est particulièrement le cas dans les 25 établissements d'aide à l'insertion par le travail (ESAT) et entreprises adaptées (EA) de VYV³ qui emploient près de 1 200 personnes. Réservées aux personnes en situation de handicap, les entreprises adaptées leur permettent d'accéder à l'emploi dans des conditions appropriées à leurs capacités motrices et mentales. Quant aux établissements et services d'aide par le travail, ce sont des structures médico-sociales de travail protégé qui visent à l'insertion, ou la réinsertion sociale et professionnelle, de personnes en situation de handicap ne pouvant travailler ni en milieu ordinaire, ni en entreprise adaptée. Ces structures favorisent ainsi la réinsertion professionnelle, mais aussi la montée en compétences et la reprise de confiance en soi. En marge de ces aspects solidaires et selon une estimation, les EA et ESAT VYV³ permettent aux collectivités de réaliser chaque année une économie de plus de 7 millions d'euros en 2019, notamment en évitant des dépenses liées aux indemnités chômage.

Les entités VYV³ Pays de la Loire, VYV³ Île-de-France, VYV³ Bretagne, VYV³ Bourgogne à travers ses ESAT et son entreprise adaptée PROMUT, MGEN Action sanitaire et sociale et l'APSA y proposent des prestations de gestion administrative, de restauration, d'impression/communication/édition, d'entretien des espaces verts ou de services aux entreprises. De nombreuses entités et établissements VYV³ sont eux-mêmes clients de ces prestations ou de celles d'autres ESAT ou EA.

Pour leurs établissements, les entités VYV³, au travers d'accords handicap (Mutualité Française Normandie, Mutualité Française Vienne, UMT Terres d'Oc) ou de politiques conduites à l'initiative de l'employeur, affichent également des ambitions et objectifs en matière de recrutement et de maintien dans l'emploi de personnes handicapées.

Exemple parmi d'autres, VYV³ PDL a lancé une démarche handicap volontariste en 2022 en installant un copil paritaire sur ces enjeux. Suite à un diagnostic conduit en 2022, une politique handicap sera formalisée début 2023 et se matérialisera dans une convention d'engagement avec l'AGEFIPH. Les autres entités de VYV³, qu'elles aient formalisé ou non des politiques handicap, mettent en œuvre de nombreuses actions visant à faciliter l'inclusion des porteurs de handicap (relations avec Cap Emploi, mention de l'ouverture à tous des postes dans les offres, formation des recruteurs, parcours d'accueil adaptés aux salariés handicapés, sensibilisation des collectifs de travail, campagne d'appui à la reconnaissance de la RQTH, aménagements de poste, reclassements, congés exceptionnels, contrôle du bon accès à la formation...). Elles travaillent pour ce faire dans certains cas avec des partenaires externes. Ainsi HMS a conclu un partenariat avec l'AIMETH (association d'insertion et maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés) et STS Handi Intérim à Poitiers (86) et diffuse l'intégralité de ses offres d'emploi par ce biais. La MFN, engagée de longue date sur les enjeux du handicap a rejoint la communauté d'entreprises Activateur de Progrès et déploie la campagne Activ Box de l'AGEFIPH.

En 2022, VYV³ a poursuivi son travail de relai des travaux du Groupe VYV sur le handicap. Dans le cadre de l'élaboration du « Pass inclusion », démarche de formation aux enjeux d'inclusion, un « Visa handicap » a été conçu et développé. Ce module vise à sensibiliser, à faire connaître les différentes formes de handicap ainsi que les démarches et aménagements de l'emploi possibles pour faciliter l'intégration des personnes en situation de handicap, renforcer l'équité et favoriser leur accueil sur le lieu de travail. Il porte notamment une attention soutenue à l'enjeu de l'accessibilité numérique. Déployé sur la plateforme de E-learning de l'union (Vit@mine) pour les collaborateurs de VYV³ faitière et de VYV³ IT, il sera proposé aux collaborateurs des autres entités avec la généralisation de l'Academy.

Dans cette même dynamique, les équipes de VYV³ faitière et du GIE VYV³ IT ont également été destinataires en 2022 d'un événement de sensibilisation au handicap sur leur lieu de travail. Au travers de différents ateliers de sensibilisation (café signes, conférences, jeux en ligne et activités organisées au Vyllage - siège du Groupe VYV) la « Semaine européenne du handicap » a permis de rappeler plusieurs messages fondamentaux et d'encourager les collaborateurs à se sensibiliser toujours plus au handicap.

Intégration des publics éloignés de l'emploi

La promotion de la diversité au sein des équipes de collaborateurs VYV³ passe aussi par des actions visant à encourager et favoriser l'intégration et le maintien dans l'emploi de collaborateurs juniors, seniors ou éloignés de l'emploi. Certaines entités formalisent ces engagements dans des accords d'entreprise comme c'est le cas pour la MFCVL (accord valorisation métiers et carrières du soins et accord GPEC), l'APSA (accord intergénérationnel), la MFV (accord emploi des seniors), VYV³ Ile de France (engagement emploi des jeunes dans son accord GPEC) ou le Pavillon de la Mutualité (accord senior). En lien avec de

nombreux partenaires locaux (écoles, universités, Pôle emploi...), les entités membres de VYV³ ont recours à une palette très large de dispositifs existants (stages, alternance, PEC - contrats d'insertion-, contrats de professionnalisation, PMSMP, dispositif « 1 jeune, 1 solution », stages d'immersion de découverte, accueil de personnes pour TIG...). Depuis quelques années, différentes entités de VYV³ (VYV³ CVL, VYV³ Bretagne, VYV³ Pays de la Loire) accueillent des services civiques. Afin de généraliser ce mouvement, la communauté RH de VYV³ a suivi en 2022 une campagne de sensibilisation visant à les inciter à créer des conventions de partenariat avec des agences d'intermédiation pour faciliter la mise en place du service civique au sein des entités.

RMA

RMA a défini la lutte contre la discrimination comme l'un des piliers de sa politique RSE. La démarche de RMA, reconnue depuis 2013 par le Label Egalité professionnelle délivré par l'AFNOR, vise à favoriser la mixité des âges, origines et situations de santé parmi ses salariés. RMA dispose d'un binôme de référents harcèlement, réunissant une élue du CSE et une chargée RH.

Les managers sont encouragés à recruter des personnes venant de milieux divers et l'entreprise diffuse chaque nouvelle offre d'emploi sur Cap Emploi. RMA participe depuis plusieurs années à la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH) et organise des actions de sensibilisation (témoignages et quiz).

Pour répondre aux besoins de ses salariés en situation de handicap, RMA dispose d'un comité aménagement des postes composé de membres de la DRH, du service informatique, de l'équipe environnement du travail et du CSE et, si besoin, du médecin du travail et d'un ergonome. Ce comité dispose d'un budget annuel afin de traiter toutes les demandes d'aménagement des postes et accompagne les demandeurs dans la reconnaissance d'un handicap et l'obtention de financements. Des plans d'action personnalisés et des sensibilisations de collègues à l'aide d'une psychologue ont été mis en place en 2022.

Afin d'assurer une diversité générationnelle au sein de l'entreprise, RMA met en place des mesures dédiées à l'intégration des jeunes dans le marché du travail et le maintien des seniors dans l'emploi. Pour ces derniers, le dispositif « temps partiel senior » permet aux collaborateurs à deux ans de la retraite de réduire de 10 % leur temps de travail sans perte de salaire. Le déploiement du temps de trajet contribue aussi au maintien des seniors dans l'emploi en réduisant le temps de trajet et leur fatigue auditive. La politique alternance de RMA, qui vise un objectif de 4 % de l'effectif, a permis le recrutement de neuf alternants en 2022, soit quasiment l'objectif.

RMA s'attache par ailleurs à nouer des liens avec les mondes associatif et universitaire pour promouvoir la diversité grâce à des interventions régulières au sein d'Audiencia et de l'université de Nantes, mais aussi par ses quinze collaborateurs volontaires qui accompagnent des personnes des réseaux FACE et NQT dans leur recherche d'emploi.

Egalité professionnelle femmes / hommes

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

Le 11 juin 2020, l'UES **Harmonie Mutuelle** et les partenaires sociaux ont conclu un accord d'entreprise en faveur de l'égalité professionnelle pour la période 2020-2022 afin de poursuivre et renforcer la politique engagée sur ces sujets depuis 2016. Six domaines d'actions ont été identifiés comme prioritaires et pertinents et inclus dans cet accord d'entreprise :

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

Le règlement intérieur de la mutuelle comprend une charte contre les discriminations, le harcèlement et la violence au travail. Un dispositif d'alerte est en place ainsi qu'une commission de conciliation, regroupant la direction, les référents harcèlement employeur et le référent membre du comité social et économique (CSE). Cette commission peut être saisie pour instruire chaque situation remontée et mener une enquête le cas échéant. Sur l'Intranet, un onglet dédié à la prévention des agissements sexistes et sexuels a été ajouté au cours de l'année, celui-ci rappelle notamment l'existence du dispositif d'alerte. À l'occasion de la journée contre les violences faites aux femmes, le 25 novembre, une large campagne de communication à destination des collaborateurs a permis de rappeler la façon dont les situations peuvent évoluer du sexisme ordinaire vers les violences.

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

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

MGEN

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

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

Le Groupe MGEN consacre annuellement une enveloppe de 0,10% de la masse salariale à la résorption des écarts femmes / hommes. En 2022, ce sont 247 collaboratrices et collaborateurs qui ont pu ainsi bénéficier de cette enveloppe.

Au-delà de cette enveloppe budgétaire, différentes actions ont été mises en place en 2022. On peut par exemple noter le recrutement de plusieurs femmes sur des postes à forte responsabilité (dirigeants notamment). Le taux de féminisation du comité de direction est de 44 % à fin 2022 (vs 14 % en 2020). Ces nouvelles nominations ont été mise en avant à travers une mosaïque numérique publiée sur l'Intranet du groupe.

L'année a également été marquée par différentes animations et moments forts de communication dédiés à l'égalité professionnelle, notamment à travers une interview croisée entre le directeur général et la directrice Développement des ressources humaines, lors d'une campagne intitulée « continuons à mettre tout le monde d'accord » présentant les engagements et les résultats du groupe, et d'autres campagnes d'affichage en interne. Cette campagne a été relayée par de l'affichage dans les différents sites du Groupe MGEN, ainsi que des bannières digitales postées sur le portail... À l'occasion de la journée internationale des droits des femmes, MGEN a diffusé le film WOMAN réalisé par Anastasia Mikova et Yann Artus Bertrand. Tous les collaborateurs et militants ont reçu un code pour le visionner gratuitement, des visionnages collectifs se sont organisés dans les établissements de santé et dans les sections. Au siège, une diffusion a été organisée en présence d'Anastasia Mikova et un débat s'en est suivi.

Une conférence ouverte à tous a eu lieu en décembre 2022, animé par un intervenant externe, spécialiste des stéréotypes et des biais décisionnels. Une formation a également été réalisée en novembre 2022 auprès des recruteurs RH sur le thème « recruter sans discriminer ».

Enfin, la première commission de suivi de l'accord égalité professionnelle femmes / hommes s'est tenue en décembre 2022 : elle a permis de faire un bilan des actions menées, avec les partenaires sociaux.

Un référent groupe en matière de harcèlement sexuel et d'agissements sexistes, ainsi que des référents au niveau de chaque CSE ont été nommés. Par ailleurs, les process de prise en charge spécifiques à ces situations ont été précisés, dans les guides « Faire face » relatifs aux risques psychosociaux, diffusés en juin 2022.

MNT

En juillet 2020, la direction de la **MNT** a mis en place un plan d'action unilatéral relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Pour aller plus loin dans la promotion de l'égalité professionnelle femmes / hommes, un accord égalité professionnelle a été signé avec les partenaires sociaux le 24 octobre 2022. Cinq axes prioritaires le définissent :

- l'égalité professionnelle à l'embauche et la mixité des emplois,
- l'égalité salariale entre les femmes et les hommes,
- l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle,
- la promotion professionnelle,
- l'amélioration des conditions de travail.

Au-delà des nouvelles mesures prévues par l'accord, un certain nombre de mesures contribuant à l'égalité professionnelle femmes / hommes ont été maintenues ou renforcées, notamment :

- la formation du personnel en charge du recrutement et des managers concernés aux stéréotypes genrés et la sensibilisation de l'ensemble des salariés ;
- la reconduction de plusieurs mesures en faveur de la parentalité, CESU, autorisation de sorties anticipées... (pour plus de détails, cf. sous-chapitre « Qualité de vie au travail ») ;

- la mise en place de référents harcèlement sexuel et agissements sexistes qui vise à assurer la prise en charge immédiate des cas de harcèlement par le RRRH en coordination avec la CSSCT. À date, sept référents ont été nommés ;
- l'existence d'une enveloppe financière visant à promouvoir l'égalité professionnelle au niveau salarial.

Concernant l'index égalité femme/homme, la MNT se maintient à un très bon niveau en obtenant une note de 97/100 en 2022.

MUTEX

MUTEX a mis en place une politique RH fondée sur l'égalité de traitement et a signé un accord triennal d'entreprise en début d'année 2022 sur l'égalité professionnelle pour remplacer le précédent accord, arrivé à expiration fin 2021.

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

L'accord prévoit notamment :

- une différence de maximum de 3 % du taux de mobilité entre femmes et hommes,
- une différence de maximum de 3 % du taux de promotion entre femmes et hommes,
- un taux d'accès à la formation professionnelle des femmes et des hommes au moins égal à celui de la branche,
- une analyse des écarts de rémunération homme / femme par classe, par emploi (sous condition d'un nombre minimum de titulaires par emploi). Lorsque les écarts constatés dépassent 6 %, un examen plus approfondi est effectué, afin de s'assurer que le principe d'égalité professionnelle est respecté.

MUTEX se fixe également pour objectif de recruter une proportion équilibrée de femmes et d'hommes, toutes catégories de contrat de travail confondues.

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

Entités non obligées

VYV³

Attentives aux enjeux d'égalité professionnelle, toutes les entités de VYV³ mettent en œuvre différentes politiques et actions visant à lutter contre les discriminations et à promouvoir l'égalité femme/homme. Ces actions répondent aux exigences réglementaires en la matière, couvrent un champ large d'enjeux et sont parfois formalisées dans des accords passés avec les instances représentatives du personnel.

Ainsi, pour promouvoir l'égalité professionnelle, de nombreuses entités ont déployé ou vont déployer en 2023 des actions de sensibilisation et de formation des équipes et des managers pour recruter sans discriminer (MFCVL, MFN, MFV, VYV³ Ile de France, HMS, VYV³ Bretagne, VYV³ Pays de la Loire). À ces actions sur le recrutement s'ajoutent d'autres axes de mobilisation, souvent suivis au travers d'indicateurs comme l'index d'égalité professionnelle. Sur les 36 entités dont les résultats ont été publiés, 80 % ont un score supérieur à 85 points, la moyenne des index de VYV³ étant de 90 points. Plusieurs entités ont un score supérieur à 95 points : VYV³ Bretagne (Mutualité Bretagne Santé Social, Mutualité Bretagne Travail Adapté), VYV³ Pays de la Loire (Union des Services de Biens Médicaux Mutualistes des Pays de la Loire, Union Mutualiste Accompagnement et Soins des Pays de la Loire) et le Pavillon de la Mutualité.

La démarche d'Harmonie Médical Service illustre bien les sujets traités par de nombreuses entités VYV³. L'entreprise a en effet signé un accord en matière d'égalité professionnelle et salariale femmes-hommes fin 2021. Cet accord couvre les questions de recrutement, de formation mais également de rémunération, de promotion professionnelle, de conditions de travail et d'articulation vie privée/vie personnelle. Les réponses apportées à ces enjeux varient dans les différentes entités de VYV³ et prennent souvent la forme d'actions de formation de la ligne managériale, de mise en place d'une vigilance renforcée lors des recrutements (sensibilisation des recruteurs, entretiens à plusieurs), de procédures internes en cas d'agissement sexiste ou harcèlement sexuel, de mise en place de chartes de la parentalité... Cet accord fera l'objet d'un suivi annuel à compter de 2023.

Certains établissements développent également localement des initiatives de promotion de l'égalité professionnelle. C'est le cas de l'ESAT Tech'Air de Villiers-le-Bel (VYV³ Île-de-France) qui a lancé suite au premier confinement le projet Women's care visant à accompagner les femmes dans les différentes étapes de leur vie et à les soulager face aux difficultés quotidiennes qu'elles

peuvent rencontrer et qui peuvent les toucher dans leur vie professionnelle. Un large réseau de partenaires en cours de création avec le pôle éducatif et social de VYV³ Île-de-France permet d'apporter des réponses aux différentes difficultés rencontrées par chacune d'entre-elles : retour progressif en emploi après un congé maternité ou un cancer du sein, adaptation des conditions de travail pendant les périodes de règles (pauses, congés supplémentaires), aide à la parentalité, assistantat en cas de violences conjugales, partenariat avec l'association SOS Nounou pour les aider dans la garde d'enfant... En 2022, l'ensemble des actions mises en œuvre par l'entreprise a été distingué par un « Trophée Défis RSE » et le directeur de Tech'Air a été récompensé par l'ONU Femmes France qui lui a décerné le prix HeForShe pour les innovations qu'il a porté dans son entreprise en faveur des droits des femmes.

RMA

RMA a obtenu pour la première fois en 2013 le label égalité professionnelle. Dans le cadre de cette labellisation, l'entreprise fait l'objet d'audits réguliers. À travers la signature, avec sa déléguée syndicale, d'un accord en matière d'égalité professionnelle en août 2021, l'entreprise a réaffirmé sa volonté de supprimer toute discrimination dans les processus RH (à savoir : recrutement, rémunération, formation et évolution professionnelle).

Majoritairement composée de femmes, RMA s'efforce d'améliorer la mixité au sein des équipes en donnant la priorité aux candidatures d'hommes lors de la sélection sur CV ainsi que lors de la convocation aux entretiens téléphoniques. Chaque recrutement fait l'objet d'un cadrage de rémunération en amont du lancement de l'offre et un guide de bonnes pratiques a été partagé aux managers participants aux recrutements. L'index égalité de RMA publié en 2022 sur les données 2021 montre que des inégalités de salaire sont très peu présentes au sein de l'entreprise. Seul un très faible écart de rémunération de 0,06 % en faveur des femmes a été identifié, sur une seule tranche d'âge. L'entreprise a obtenu sur ce critère la note de 39/40.

Dans le cadre de la lutte contre la discrimination, notamment liée à l'état de santé ou à la parentalité, RMA s'engage à proposer tous les postes ouverts en interne aux salariées en congé maternité et arrêt maladie. 🍷

Qualité de vie au travail

DÉFINITION DU RISQUE

En cohérence avec leurs valeurs mutualistes, le Groupe VYV et ses entités ont identifié le risque d'une mauvaise qualité de vie au travail comme significatif. Ce risque pourrait se matérialiser par un déséquilibre vie professionnelle - vie personnelle, en raison de durées de travail et/ou de trajets excessifs et de périodes de repos et de récupération inadéquates, pouvant entraîner des troubles psychosociaux mentaux (dont burn-out) ou physiques (dont troubles musculosquelettiques, risques routiers) engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental.

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

Dans le cadre du levier 5 de l'ambition RH, la DRH groupe travaille à « Œuvrer pour la préservation du capital santé des collaborateurs », en lien avec l'ensemble des entités du groupe.

En 2022, le projet de création d'un socle social commun en matière de frais de santé a continué de faire l'objet de négociations avec les partenaires sociaux du groupe. Le projet est intervenu dans un contexte économique tendu, avec un enjeu sous-jacent sur les salaires et le pouvoir d'achat. Pour ces raisons, le projet n'a pas pu aboutir à date.

En parallèle, des travaux ont été également menés au niveau groupe sur :

- la santé et la sécurité au travail, avec un focus sur la prévention et la santé mentale ;
- la parentalité. Dans ce cadre, une enquête a été lancée au niveau groupe afin de mieux comprendre les difficultés et les attentes des collaborateurs qui sont en situation de parentalité. Une charte interne de la parentalité est en cours d'élaboration et un plan d'actions co-construit avec des collaborateurs des maisons devrait aboutir en 2023 ;
- l'action sociale, avec une réflexion autour d'un accompagnement groupe avec le soutien de certains acteurs, notamment sur le logement.

Les partenaires sociaux ont été associés à ces réflexions, dans le cadre des négociations et divers échanges.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Indicateurs qualité de vie au travail

Part des collaborateurs bénéficiant du télétravail au cours de l'année

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	RMA
2021	85,3 %	48,2 %	72,3 %	91,5 %	96,4 %
2022	65,8 %	47,9 %	97,7 %	97,4 %	66,5 %

Focus MGEN

	MGEN L2	MGEN L3
2021	81,6 %	0 %
2022	75,4 %	5,1 %

Nombre total d'enfants de salariés ayant bénéficié d'un service d'aide aux devoirs en 2022

	Total
2020	1 834
2021	1 991
2022	2 104

Nombre d'appels ou rendez-vous d'écoute, de soutien ou d'accompagnement psychologique ou social à destination des collaborateurs assurés sur l'année 2022

	Total
2020	254
2021	290
2022	270

En 2022, la part des collaborateurs bénéficiant du télétravail a fortement évolué en fonction du renouvellement ou du déploiement d'accords télétravail prenant en compte les leçons de la crise sanitaire. En fonction des conditions prévues par ces dispositifs, notamment en matière d'ancienneté, ceux-ci peuvent entraîner une hausse ou une baisse de la part des collaborateurs bénéficiant du télétravail. Le taux de collaborateurs MGEN pouvant bénéficier du télétravail est plus faible que pour les autres entités car celle-ci intègre des métiers du soin pour lesquels le télétravail est généralement impossible.

Le nombre total des enfants de salariés ayant bénéficié d'un service d'aide aux devoirs a augmenté en 2022 et devrait augmenter significativement en 2023 du fait du partenariat conclu avec le Projet Voltaire. Les solutions d'écoute, de soutien et d'accompagnement des collaborateurs continue d'être proposées par MGEN, MNT, MUTEX et RMA, permettant plus de 217 heures d'accompagnement sur ces trois dernières entités. ➔

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Qualité de vie et sécurité au travail

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle met en place des actions visant à promouvoir la qualité de vie au travail, à réduire les risques d'accident du travail ainsi que les risques psychosociaux.

Etablis en région, des plans d'action issus des documents unique d'évaluation des risques sont mis à jour annuellement. Pour les évaluer de manière fine, ceux-ci sont analysés en conciliant une lecture « site » et une lecture « métier ». Depuis 2021, un réseau de quatre référents qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) a été mis en place dans chaque direction exécutive (DEX). Une communication globale est régulièrement assurée auprès de l'ensemble des collaborateurs afin d'assurer l'application de bonnes pratiques en matière de QVT mais aussi le respect des procédures prévues dans le cadre de déclaration des accidents du travail et de trajet.

En 2020, un groupe de travail paritaire a commencé des travaux sur le sujet des risques psychosociaux. Ceux-ci ont mené à la création d'un parcours de formation à la carte sur la gestion du stress (« parcours prévention du stress ») et d'un réseau de proximité de salariés formés à l'écoute active. Il a pour but, quant à lui, de compléter les relais existants et d'intervenir le plus en amont possible de la personne dont la situation se dégrade. La trentaine de membres volontaires du réseau va être formée sur le premier trimestre 2022 et aura pour rôle d'identifier et d'écouter des collaborateurs présentant des signes de mal-être et les orienter, pour qu'ils se fassent aider (accueillir les salariés en souffrance, briser l'isolement, écouter, aider les salariés à prendre du recul, orienter si nécessaire vers des ressources internes et/ou externes). Depuis sa création, le réseau a pu intervenir sur une trentaine de cas, principalement pour des situations liées à la sphère professionnelle (environ ¾ des interventions). La typologie des cas rencontrés est variée : difficultés relationnelles, management, charge/organisation du travail, problèmes de santé, séparation/divorce, décès...

Pour prévenir les risques psychosociaux, des actions de prévention visent des causes majeures du mal-être au travail :

- l'intensité et le temps de travail notamment à travers les mesures prévues par l'accord « Equilibre des temps de vie », l'accord « Télétravail » ainsi que par l'accord « Temps de travail et droit à la déconnexion » ;
- l'exigence émotionnelle, notamment à travers un kit de prévention destiné aux collaborateurs en contact avec le public ou grâce à des parcours visant à mieux gérer le stress ;
- le manque d'autonomie, à travers la démarche en cours de déploiement d'entreprise apprenante qui vise à promouvoir une plus grande autonomie de tous les collaborateurs ;

- les rapports sociaux au travail, avec la diffusion de la charte anti-harcèlement et la promotion de la culture du feedback ;
- les conflits de valeurs, notamment grâce aux travaux en matière d'amélioration de la qualité de service ;
- l'insécurité de la situation de travail, avec des communications et des temps d'échange réguliers avec la direction générale ainsi que la réduction du recours au CDD.

MGEN

Les travaux du groupe en matière de QVCT s'inscrivent dans le cadre de l'accord relatif à la qualité de vie au travail et à la prévention santé au sein du Groupe MGEN, signé le 26 juillet 2021. Pour chacune des mutuelles du Groupe MGEN, des commissions santé – sécurité – conditions de travail ont été mises en place et travaillent en lien avec le département interne dédié à la santé, aux conditions de travail et à la qualité de vie au travail, qui compte cinq collaborateurs. En 2022, le groupe a assuré le renouvellement de son réseau des intervenants qualité de vie au travail, qui compte désormais quatorze membres. Ce dispositif a pour objectif de résoudre des situations complexes correspondant à un ressenti de harcèlement ou à une situation conflictuelle récurrente.

Depuis 2021, un baromètre QVCT, qui se veut être un véritable outil de perception de bien-être au travail, permet de prendre le pouls des équipes en direct, de détecter d'éventuels signaux faibles, et de mettre en œuvre, si nécessaire, des actions concrètes pour améliorer le bien-être des collaborateurs.

Le dispositif « Gardons le lien » a été déployé afin de maintenir le lien avec chaque collaborateur en arrêt maladie. Lorsqu'un besoin est identifié, les collaborateurs peuvent bénéficier d'un accompagnement spécifique en lien notamment avec la médecine du travail, ou la mission handicap du Groupe MGEN. Pour 2023, un plan spécifique dédié notamment à la prévention des inaptitudes, à la réduction des accidents de trajet sera mis en place. Il prévoit la réalisation de diagnostic pénibilité ainsi que des actions de prévention du risque routier et de promotion de l'écoconduite.

Des actions de prévention aux risques psychosociaux sont réalisées, notamment via des webinaires destinés aux managers relatifs à la détection des signaux faibles.

Plusieurs dispositifs d'accompagnement des salariés sont mis en œuvre, au besoin avec des prestataires externes. Les salariés peuvent avoir recours à un dispositif d'accompagnement social avec le prestataire RESSIF et/ou un dispositif d'accompagnement psychologique avec le prestataire IAPR, ainsi qu'à un réseau de médiateurs externes.

Dans le cadre du réaménagement du siège national, les collaborateurs du siège et de la DSI ont été impliqués tout au long du projet afin de prendre en compte leurs préférences pour leurs futurs espaces de travail. Afin d'accompagner les équipes dans cette évolution des espaces et des pratiques de travail, un plan d'accompagnement du changement a été mis en place. Celui-ci repose sur le principe de collaboration, en permettant à chacun et chacune d'être acteur de ce projet au travers :

- d'ateliers de co-conception des espaces dont l'objectif était de cartographier les activités et les usages de chacun et chacune pour imaginer l'environnement de travail de demain ;
- d'un appel au vote de l'ensemble des équipes concernées par le déménagement afin de choisir l'ambiance de travail des futurs

espaces, ainsi que les principaux éléments de mobilier (poste de travail, siège de travail, siège de réunion) ;

- de la constitution d'une communauté d'ambassadeurs et de référents CSE, composée d'une quarantaine de collaborateurs issus des différentes directions du siège et volontaires pour contribuer au projet Chrysalide au sein de leur équipe (relais d'information, remontée des irritants, test des outils de communication et d'accompagnement du changement, test des dispositifs technologiques...);
- d'ateliers par équipe animés par les managers afin de permettre aux collaborateurs de se projeter dans les futurs locaux et de mieux comprendre les changements que le projet implique pour la vie de l'équipe ;
- d'ateliers par étage rassemblant managers et ambassadeurs de l'étage concerné afin d'initier un premier échange sur la façon dont les équipes souhaitent vivre ensemble demain ;
- d'actions régulières de communication auprès des équipes (newsletters, kiosque digital, kiosque physique, réunions d'information...).

Un travail est en cours afin d'obtenir la labélisation OsmoZ portant sur les environnements et la qualité de vie au travail des collaborateurs. Ce label s'articule autour de six enjeux sociétaux : santé environnementale, hygiène de vie, équilibre vie privée/vie personnelle, communication et lien social, fonctionnalités, démarche collaborative. Il est composé de trois champs d'application : bâtiment, aménagement, et animation RH.

MNT

La MNT a créé en 2019 un réseau de référents qualité de vie et condition de travail (QVCT) dans l'objectif de faciliter le développement de bonnes pratiques et de répondre au mieux aux réalités de terrain. Les sept référents QVCT ont été choisis pour leur intérêt manifesté sur ce sujet, en accord et avec le soutien de leur manager, et représentent tous les champs métiers de la MNT. Accompagnée d'un comité de pilotage transverse, DRH / prévention et action sociale, la communauté des référents QVCT vise également à coconstruire des expérimentations pour identifier de nouvelles bonnes pratiques. Chaque année, la mutuelle réalise un bilan de santé, sécurité et conditions de travail ainsi qu'un programme de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail conformément aux articles L2312-26 et L2312-27 du Code du travail. Dans cette démarche, la MNT met en valeur différentes actions menées avec les référents QVCT et les services proposés par la plateforme MoodWork, plateforme sur la santé mentale et le bien-être.

En 2022, une campagne de formations santé/sécurité et des ateliers de sensibilisation sur les risques professionnels en milieu bureautique a été organisée pour douze agences du réseau. Cette démarche, en collaboration avec des équipes de VYV³, est susceptible d'être dupliquée sur d'autres sites. Pour réduire l'accidentologie liée au déplacement domicile-travail, l'accord senior signé par la mutuelle en 2022 prévoit des formations sur le risque routier. Dans ce cadre, un e-learning sera également mis à disposition de tous les salariés. Le nombre d'accidents de travail et de trajet engendrant un arrêt de travail a d'ailleurs notablement diminué entre 2021 et 2022, passant de 13 à 8. Par ailleurs, le nombre de jours d'absence liés aux accidents de travail et de trajet a également fortement diminué, passant de 430 en 2021, à 141 fin 2022.

La MNT met à disposition de ses collaborateurs une plateforme, Moodwork, afin de les accompagner dans leur bien-être au travail. Cette plateforme permet d'accéder à des analyses sur le bien-être au travail, à des programmes de développement variés (sur la gestion des émotions, le sommeil, le stress...) et à des fiches de conseils et de bonnes pratiques (sur la confiance en soi, la quête de sens...), voire, le cas échéant, à de l'accompagnement par des psychologues. L'outil propose aussi de participer à des webinaires thématiques ou des moments d'échanges avec des coaches et des psychologues du travail directement par chat ou visio-conférence. Depuis le début de l'année 2021, les horaires d'intervention des psychologues Moodwork ont été étendus. Certains psychologues sont désormais disponibles jusqu'à 21 h en semaine proposant des créneaux le samedi. Les salariés peuvent contacter et prendre rendez-vous avec les psychologues en fonction de leurs spécialités (ex. stress, souffrance au travail, problèmes relationnels, anxiété en lien avec la Covid, réorientation professionnelle...). À fin novembre 2022, le taux de pénétration de Moodwork a atteint 51 %, correspondant à 564 comptes créés depuis le lancement en juin 2019.

Depuis fin 2021, le programme Moodwork s'est étendu à des séances d'activités sportives favorisant le mieux-être et sensibilisant chacun aux bienfaits de la pratique d'une activité physique régulière sur la santé mentale. Tous les trimestres, un programme sport-santé est proposé aux collaborateurs avec, au choix, des séances de yoga, méditation, renforcement musculaire...

En complément du dispositif d'écoute proposé par la plateforme Moodwork, et à la suite de l'initiative du fonds de solidarité de la branche mutualité, l'ensemble des salariés des structures mutualistes, dont ceux de la MNT, bénéficient depuis 2021 d'une ligne d'écoute et d'accompagnement psychologique commune. Ce service est gratuit et accessible 24h/24 et 7j/7 avec un délai d'attente moyen de seulement 20 secondes. En 2022, le numéro de ce dispositif d'écoute et de soutien psychologique a changé. Le service de la ligne d'écoute psychologique est toujours assuré par ELÉAS mais désormais en collaboration avec notre partenaire Moodwork. →

MUTEX

MUTEX a mis en place en 2014 une commission qualité de vie au travail constituée de membres de la direction, de la CSSCT, et de collaborateurs représentatifs des directions métiers et supports. Cette commission, renommée commission qualité de vie et conditions de travail en 2022, se réunit mensuellement et est chargée de la mise en œuvre des actions liées à la QVT.

MUTEX assure une revue annuelle, voire pluriannuelle si nécessaire, du DUERP pour intégrer les différentes évolutions réglementaires et organisationnelles. Il est présenté en réunion d'instance CSSCT. Le document unique d'évaluation des risques psychosociaux fait également l'objet d'une consultation du CSE.

Différentes actions ont été menées pour sensibiliser les collaborateurs à la bonne posture au poste de travail, notamment par la réalisation d'études ergonomiques ou par l'équipement en sièges ergonomiques des collaborateurs en télétravail.

Une politique de prévention des risques psychosociaux est en cours d'élaboration. La note de cadrage présentée et amendée lors de la CSSCT du 25 mars 2021, prévoit notamment une mise à jour de la procédure de traitement des cas de harcèlement moral, sexuel et agissements sexistes.

Une politique de prévention des risques psychosociaux est en cours de mise en œuvre. Celle-ci a fait l'objet d'une note de cadrage présentée et amendée lors de la CSSCT du 25 mars 2021 ; la mise à jour de la procédure de harcèlement moral, sexuel et agissements sexistes a été déployée en février 2022. Le DUERP a été mis à jour sur l'évaluation des risques psychosociaux et présenté au CSE d'octobre 2022. La préparation et la mise en œuvre du plan d'actions s'effectuera dans le courant du premier semestre 2023.

Entités non obligées

VYV³

Les différentes entités de VYV³ mènent des actions volontaristes et responsabilisent l'encadrement pour devenir exemplaires en matière de prévention des accidents du travail et des risques professionnels. Elles veillent à mettre en place et à mettre à jour l'ensemble des dispositifs réglementaires et les plans d'actions nécessaires en la matière (mise à jour des DUERP, formations sécurité dont AFGSU...)

Dans certaines entités des instances, des services ou équipes dédiées s'assurent de la mise en œuvre des mesures de prévention des risques de santé et de sécurité au travail (ex : service prévention et QVCT au sein de la Mutualité Française Normandie, une commission CSCT mise en place suite à un accord pour le Pavillon de la Mutualité, un service dédié à la prévention des risques de santé et sécurité au travail pour VYV³ Bourgogne, une préventrice dédiée pour VYV³ Pays de la Loire).

Pour les activités des pôles Soins et Accompagnement de VYV³, la manutention de matériel et de personnes et les contraintes répétées de certains gestes et postures constituent les principaux risques d'accidents au travail et de maladies professionnelles, pouvant se traduire par des chutes ou des troubles musculosquelettiques. Les entités (VYV³ Centre Val de Loire, Harmonie Ambulance, Mutualité Française Vienne, VYV³ Bretagne, VYV³ Pays de la Loire...) et leurs établissements veillent donc à mettre en place les formations nécessaires (prévention des risques liés à l'activité physique, prévention des risques lombosacrés, utilisation des fauteuils roulants, gestes et postures, manutention et transferts, conduite sécurisée pour les ambulanciers...). La filière Personnes âgées de VYV³ Pays de la Loire détache à 50 % les formatrices PRAP2S (prévention des risques liés à l'activité physique) de leurs postes d'aides-soignantes pour assurer des missions de formation et de prévention d'acteurs PRAP2S en établissements. Ces derniers se dédient eux-mêmes dix jours par an à la prévention des risques dans leurs établissements. Les établissements assurent également l'accompagnement des pratiques professionnelles (notamment au travers de l'intervention d'ergonomes) et mettent à disposition lorsque cela est possible les équipements adéquats permettant d'améliorer les conditions de travail et d'assurer la sécurité des collaborateurs (équipements de protection individuels, rails et chariots motorisés pour déplacer les malades, tables de change réglables en hauteur pour les personnels de la petite enfance...).

Afin de limiter les risques psychosociaux qui se sont renforcés avec la crise sanitaire, plusieurs entités (APSA, Mutualité Française Normandie, Mutualité Française de la Vienne, VYV³ Pays de la Loire, VYV³ Bourgogne) réalisent des audits, des baromètres ou des enquêtes auprès des salariés pour identifier les facteurs de risques et les mesures pertinentes à déployer prioritairement. Pour certaines entités (Mutualité Française Normandie, Mutualité Française de la Vienne) ces enjeux font ou vont faire l'objet d'accords avec les représentants du personnel.

Les réponses aux risques psychosociaux déployées par les entités membres de VYV³ sont multiples et couvrent des actions de formation des managers (gestion des conflits, communication bienveillante...) et des collaborateurs (gestion des clients difficiles, gestion du stress et de l'agressivité), la mise en place de processus dédiés (ex : cellule de traitement et de prévention des comportements à problème pour les usagers de l'APSA,

procédure de gestion de l'agressivité au sein de VYV³ PDL), la mise en place de solutions d'écoute et de soutien psychologique ou de groupes de parole (Mutualité Française Normandie, VYV³ Bretagne, la Mutualité Française Vienne et VYV³ Sud Est), ou d'autres actions de bien-être/qualité de vie au travail visant à soulager le quotidien des équipes (par exemple : séance de coaching sportif, sophrologie, massages assis, salle bien être...).

Ainsi, en réponse à l'impact de la crise sanitaire sur les soignants, VYV³ Île-de-France a mis en place pour chacun des 170 salariés de ses ESAT et EA un parcours « Bien dans son corps, bien dans sa tête » visant à apporter au quotidien des solutions globales aux différentes problématiques personnelles et professionnelles de ses collaboratrices et collaborateurs. Ce programme d'accompagnement global et cohérent qui repose sur quatre axes principaux : l'écoute du matin, la mise à disposition d'un espace de prévention santé facilitant l'accès aux soins, un programme bien être et le programme Women's care.

Toutes les entités membres de VYV³, en lien avec leurs CSE, sont également attentives à mettre en place avec les instances représentatives du personnel des dispositifs de prévention du harcèlement et des agissements sexistes en conformité avec les exigences réglementaires (mise à jour du règlement intérieur, désignation de référents harcèlement, procédures d'alerte, formation et sensibilisation, communication au CSE). Elles déploient pour ce faire différentes actions de prévention, de sensibilisation, de vigilance et de suivi.

RMA

Suite à l'élection du CSE de RMA en décembre 2019, un « comité santé sécurité conditions de travail » (CSSCT) a été créé. Il a pour missions d'analyser les accidents de travail, de remettre à jour le document unique d'évaluation des risques et de participer à la commission d'aménagement des postes. Depuis 2020, une démarche systématique d'enquête à la suite d'un accident de travail a été mise en place et a permis l'adoption d'actions de prévention. En 2022, quatre accidents de travail, dont deux avec arrêt, ont été à déplorer.

Pour accompagner la santé des collaborateurs au-delà du lieu de travail, RMA prend charge en charge l'accompagnement à l'arrêt du tabac et propose des ateliers découverts d'activités sportives et de détente.

Suite à un diagnostic absentéisme réalisé par un organisme spécialisé, le comité de direction et les élus du CSE ont établi un plan d'actions sur dix-huit mois. Celui-ci, tout comme le diagnostic, a été présenté à tout le personnel au printemps 2022. Dans le cadre du plan d'action, tous les managers de l'entreprise ainsi que les élus du CSE et l'équipe RH ont bénéficié d'un cycle de formations en deux temps : la prévention et l'accompagnement des absences ainsi que la détection et la gestion des RPS.

Une mesure des risques psychosociaux sera mise en place au printemps 2023 et intégrée dans un futur baromètre social.

Équilibre vie privée vie professionnelle

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle s'attache à promouvoir l'équilibre vie privée-vie professionnelle en coconstruisant des solutions avec les partenaires sociaux. Cette collaboration s'est notamment illustrée par la signature de différents accords qui comprennent un certain nombre de mesures destinées à préserver cet équilibre. Parmi ceux-ci, on peut noter :

- l'accord égalité professionnelle femmes / hommes, signé au niveau de l'UES d'Harmonie Mutuelle en 2020. Il encourage les parents à prolonger leur présence auprès de leur enfant notamment par une reprise d'ancienneté à 100 % lors du congé parental. De même, pour simplifier le passage à un temps partiel choisi, l'accord permet aux salariés à temps partiels de cotiser à 100 % pour la retraite.
- deux accords signés en avril 2022 : un accord télétravail et un accord nouveau mode de travail.

L'accord « Qualité de vie, de l'environnement et des conditions de travail », actuellement en discussion, comprendra également plusieurs mesures sur l'équilibre vie privée et vie professionnelle et particulièrement sur le droit à la déconnexion.

Les collaborateurs d'Harmonie Mutuelle ont accès au télétravail, permettant à la fois une réduction des temps de trajets et une plus grande autonomie des collaborateurs, ce qui peut contribuer à un meilleur équilibre vie privée et vie professionnelle. L'accord télétravail permet aux collaborateurs ayant six mois d'ancienneté (hors contrat en alternance) de télétravailler jusqu'à trois jours par semaine. Au 1^{er} septembre 2022, 66 % des collaborateurs éligibles en ont fait la demande. Parmi eux, 63 % télétravaillent trois jours par semaine et 20% deux jours par semaine. →

Une prime de 200 euros est accordée pour l'aménagement de l'espace de travail à domicile. En accord avec le manager, des périodes de télétravail exceptionnelles peuvent aussi être aménagées notamment pour répondre à des situations personnelles (ex : période de grossesse, maladie, handicap, aide) ou des cas exceptionnels (ex : grèves des transports en commun).

MGEN

Le Groupe MGEN favorise l'équilibre vie privée et vie professionnelle de ses salariés et met en place différentes actions pour y parvenir. Celles-ci sont encadrées par une série d'accords signés avec les partenaires sociaux dont :

- un accord relatif au droit à la déconnexion (juin 2020),
- un accord relatif à la politique logement du 24 avril 2020,
- l'accord relatif à la qualité de vie au travail et à la prévention santé au sein du Groupe MGEN du 26 juillet 2021 ;
- un accord relatif au télétravail (7 janvier 2022). Celui-ci prévoit notamment la possibilité d'être en télétravail régulier sur la base d'un plafond compris entre 25 et 110 jours par an, suivant l'activité du collaborateur.

Parmi les actions mises en place par le Groupe MGEN, plusieurs portent sur le respect de l'équilibre vie privée et vie professionnelle de manière générale (accès facilité au temps partiel et au retour au temps plein, réunions de travail ne débutant pas avant 9 h et ne se terminant pas après 18 h, vigilance quant aux temps de formation et de missions extérieures, afin qu'ils ne nécessitent pas de partir ou de rentrer le week-end ou un jour férié...). D'autres mesures visent des moments de vie particuliers et passent notamment par des mesures financières, d'accompagnement ou de sensibilisation.

Le salaire net des collaborateurs est ainsi maintenu à 100 % pendant les vingt-cinq premiers jours du congé paternité, à 80 % durant les congés de solidarité familiale. Un fonds de solidarité permet également aux collaborateurs de donner des jours (RTT ou CP) aux aidants.

Dans le cadre du déploiement du télétravail, une attention est portée au droit à la déconnexion, notamment grâce à des guides dédiés à l'ensemble des collaborateurs ou plus spécifiquement aux managers.

Diverses actions de sensibilisation sont régulièrement menées, notamment autour du statut d'aidant ou pour lutter contre les idées reçues sur la parentalité, particulièrement auprès des managers. Le Groupe MGEN est d'ailleurs signataire de la charte de la parentalité en entreprise depuis 2012.

MNT

La direction de la MNT a signé un accord d'entreprise le 24 octobre 2022 relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes qui prévoit, entre autres, des mesures visant à favoriser l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle, avec des mesures spécifiques vis-à-vis des collaborateurs parents.

Les collaborateurs bénéficient ainsi :

- d'un accès aux CESH dès six mois d'ancienneté. Ceux-ci sont financés par la MNT à hauteur de 30 % et jusqu'à une limite de 800 euros par an ;
- d'un service gratuit de soutien scolaire en ligne personnalisé (« Prof express ») ;
- d'un aménagement des horaires pour l'exercice des responsabilités scolaires (rentrées des classes, réunions de parents d'élèves).

Depuis 2019, la mutuelle favorise le télétravail. En juin 2022, dans le cadre de la signature d'un accord d'entreprise sur le télétravail et le droit à la déconnexion, le plafond des jours de télétravail a été étendu à 120 jours par an avec la possibilité de télétravailler partout en Europe. Ce sont près de 950 avenants télétravail qui ont été signés à la fin 2022.

MUTEX

MUTEX a signé un accord d'entreprise en 2018 comportant plusieurs dispositions relatives à la qualité de vie au travail, telles que « l'aménagement des espaces de travail », « les réorganisations et la qualité de vie au travail » et les « dispositions sur la déconnexion ». Par ailleurs, l'avenant n°5 à l'accord sur la durée du temps de travail, conclu en 2019, a pour objectif d'améliorer l'équilibre vie personnelle - vie professionnelle à travers l'élargissement des plages variables, le rappel des temps de repos ou encore la définition de la notion de « charge de travail raisonnable ».

L'accord d'entreprise de 2018 arrivant à échéance fin 2021, MUTEX a mené des négociations pour l'adoption d'un nouvel accord pour la période 2022-2025.

Un accord sur l'organisation et le télétravail a été signé en octobre 2021, il a pris effet au 1^{er} janvier 2022 pour une durée d'un an. Deux formules étaient proposées : la première avec un volume de 90 jours permettant l'exercice de deux jours de télétravail régulier en moyenne par semaine ; la seconde avec un volume de 135 jours permettant l'exercice de trois jours de télétravail en moyenne par semaine. Aujourd'hui, on est sur une formule déclarative (via un outil interne), pouvant aller jusqu'à trois jours de télétravail régulier par semaine.

Un accord « Égalité professionnelle », QVCT et déconnexion, a été conclu en 2022 pour une durée de trois ans.

Mutex confirme la mise en place de la commission QVCT dont les missions sont entre autres :

- organisation d'actions bien-être et santé,
- le suivi de la communication de la QVT,
- le suivi d'indicateurs,
- le déploiement de certaines des actions identifiées dans l'engagement « être un employeur responsable » dans le cadre du projet ESSE.

L'accord prévoit des mesures visant à améliorer la mobilité des salariés avec le forfait mobilité durable.

La conciliation de l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle est par ailleurs recherché avec :

- un nouvel accord sur le télétravail à durée indéterminée applicable à partir du 1^{er} janvier 2023 pouvant aller jusqu'à trois jours de télétravail par semaine ;

- la confirmation des plages horaires variables : (7 h 15 - 10 h / 11 h 45 - 14 h / 16 h - 19 h).

Sur le sujet de la déconnexion, trois grandes étapes sont prévues et déployées :

- une enquête de perception du droit à la déconnexion lancée en mai 2022, et renouvelée chaque année ;
- la sensibilisation des collaborateurs autour de deux mesures phares :
1/ trois vidéos sur qu'est-ce que le droit à la déconnexion, le bon usage des outils numériques, la sensibilisation des salariés et managers,
2/ une infographie sur les bonnes pratiques ;
- une charte sur le droit à la déconnexion applicable dès janvier 2023.

Entités non obligées

VYV³

Au sein de VYV³ et de ses entités, différents dispositifs sont mis en place afin de faciliter un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

La crise de la Covid 19 a amené toutes les entités, et de nombreux établissements à mettre en place le télétravail pour les salariés dont le métier le permet. Différents accords ont été conclus et des actions déployées (ex : chartes de droit à la déconnexion, formation, obligation de badgeage à distance, suivi managérial spécifique des situations de télétravail...) afin d'encadrer l'installation de ces pratiques dans la durée et de garantir un bon équilibre vie professionnelle/vie privée ainsi qu'un « droit à la déconnexion ».

Les entités de VYV³ sont aussi attentives à adapter autant que possible, et dans la limite des impératifs liés au bon fonctionnement des services, leurs organisations aux contraintes personnelles des collaborateurs (par exemple en acceptant des horaires variables pour les services administratifs, des horaires décalés les jours de rentrée scolaire ou de fête, en offrant des temps pour la vaccination ou le don de sang, en proscrivant les réunions hors de certains horaires ou des mercredis et dates de vacances scolaires, en prenant en compte les contraintes personnelles des salariés pour l'organisation des déplacements professionnels...).

Pour certains personnels soignants, des régions ont également travaillé à faire évoluer les organisations de travail (ex : allongement de la journée/nuit travaillée pour permettre une récupération d'un jour) ou à proposer des solutions de garde d'enfant permettant de concilier plus aisément les contraintes professionnelles et la vie familiale.

Certaines, comme la Mutualité Française Normandie, sont également attentives à mettre en place un accompagnement du retour à l'emploi suite aux périodes de congés maternité, d'adoption, parental d'éducation ou proche aidant.

RMA

De nombreux dispositifs de flexibilité et de repos existent au sein de RMA afin de faciliter la conciliation des temps de vie aux salariés. Des communications régulières sont mises place pour rappeler l'importance de l'équilibre vie personnelle et

professionnelle, tant vis-à-vis des salariés que des managers de proximité. La charge de travail qui peut impacter cet équilibre est abordée dans le cadre des entretiens mensuels. La charte de la déconnexion de RMA prévoit également des dispositions pour permettre le respect de l'équilibre vie privée-vie professionnelle, particulièrement dans un contexte de télétravail.

RMA est signataire de la charte de la parentalité et propose un congé paternité de 45 jours à ses salariés. L'entreprise assure une flexibilité horaire et organisationnelle pour permettre aux collaborateurs de gérer les urgences familiales ou différents événements (fêtes de fin d'année, rentrée scolaire...).

En 2022, RMA a revu son accord télétravail pour que celui-ci soit plus flexible et à la main du salarié. Les collaborateurs peuvent désormais bénéficier de 105 jours de télétravail dans l'année, dans la limite de trois jours par semaine. Les salariés disposent également d'un budget pour aménager leur espace de travail, là où ils souhaitent réaliser leur télétravail. 9



Rechercher un impact positif sur les territoires

Ancrage territorial et empreinte sociétale

DÉFINITION DU RISQUE

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

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

Le plan stratégique VYV 2025 a rappelé toute l'attention portée au développement des territoires et à l'ancrage du groupe en retenant « Être acteur de l'attractivité des territoires » comme l'un de ces cinq engagements.

Les différentes entités du Groupe VYV se caractérisent par une présence significative sur le territoire français avec des établissements sur l'ensemble de la métropole et des DOM-TOM, ce qui favorise le développement de l'emploi local. En effet, les entités du groupe emploient plus de 45 000 collaborateurs environ, et certains sites (de VYV³ en particulier) contribuent de manière déterminante à l'emploi et à l'économie locale. Outre cette contribution économique, le groupe renforce chaque jour son empreinte territoriale par des événements favorisant l'écoute des collaborateurs, élus et adhérents des territoires, mais aussi par une politique d'achats responsables et par des partenariats porteurs de sens.

Fin 2022, le groupe a lancé VYV Solidaires, une association créée dans le but de mobiliser l'énergie collective de ses 10 000 élus et 45 000 collaborateurs en faveur de causes produisant un impact positif sur la société. VYV Solidaires vise ainsi à permettre l'engagement concret des élus et des salariés de toutes nos maisons, sur tous les territoires, autour de causes solidaires à vocation sociales. L'association permet d'agir en résonance avec les identités de ses entités, des métiers et de l'ADN mutualiste du groupe, en complément des causes déjà être défendues tant au niveau national que local. Après un travail de concertation, deux causes majeures ont été identifiées : le don de soi et la lutte contre l'isolement social. Une plateforme de bénévolat a été mise en place et une première opération a été conduite fin 2022 : tous les élus et les collaborateurs ont été invités à participer à des temps conviviaux (soirée, journée) dans les établissements du groupe – VYV³

et Groupe Arcade-VYV. Cet événement se renouvellera chaque année à la même période et pourra s'étendre à toute l'année.

Le VYV Festival, organisé avec l'appui du réseau des ambassadeurs du Groupe VYV, a rassemblé à Dijon en mai 2022 18 000 festivaliers et marque l'intérêt du groupe pour les territoires au-delà des régions d'implantation des sièges sociaux des entités. Le VYV Festival est dédié à l'engagement social et solidaire, faisant également de cet événement musical un lieu d'expression et de partage de solutions inventives, d'animation en plein air et de sensibilisation à destination de tous les publics. L'édition 2022 du festival a notamment abordé les questions d'isolement social mais aussi des solutions pour le combattre grâce à la participation de l'association « Petit frères des pauvres ».

L'empreinte sociétale du groupe passe également par le développement d'une politique d'achats responsables. En ce sens, les équipes achats de différentes entités ont été réunies fin 2017 pour former une direction des achats groupe, au service des structures qui le composent. Celle-ci couvre la quasi-totalité des achats des entités du Livre II ainsi que les achats mutualisables des entités du Livre III (notamment l'énergie, les impressions...). À contrario, les achats spécifiques aux métiers de la santé et des offres de soins et d'accompagnement sont coordonnés par le service achats VYV³ avec les unions VYV³, en bonne intelligence avec la direction Achats groupe.

Avec plus de 700 millions d'euros de volume d'achats annuel, hors achats spécifiques VYV³, le Groupe VYV est un donneur d'ordres important, tant au niveau national que dans les territoires. Conscient de l'impact positif que peuvent avoir des pratiques d'achats responsables, la direction Achats groupe a mené une démarche collaborative avec ses parties prenantes pour définir une politique achats groupe, fixant les grands enjeux et ambitions à poursuivre, et harmoniser les façons de faire et diffuser les bonnes pratiques.

Suite à ces travaux, la direction Achats groupe a adopté courant 2020 une politique achats intégrant une trajectoire de progrès définie sur cinq ans. Différents engagements en matière de développement durable y sont inscrits, que ce soit sur l'éthique, la conformité et les achats responsables. →

Pour en accompagner le lancement, une formation digitale a été déployée avec pour but de former plus de 1 000 collaborateurs, acteurs du processus achats, à cette politique. Celle-ci est par ailleurs complétée par une charte achats groupe, devant être signée par chaque nouveau fournisseur. Les fournisseurs ayant déjà une relation contractuelle établie seront progressivement sollicités pour procéder à la signature de cette charte.

Une politique achats responsables est en cours de rédaction et devrait être définitivement adoptée en 2023 pour développer les engagements pris dans le cadre de la politique achats. Elle fera l'objet de déclinaison au sein des différentes familles d'achats, en lien avec les prescripteurs, afin de définir les critères RSE les plus pertinents à intégrer au sein des appels d'offres. Des travaux seront également menés pour définir les informations les plus matérielles à collecter auprès des fournisseurs et prestataires afin de suivre et piloter l'empreinte carbone des achats.

Pour ancrer les ambitions de la direction Achats groupe en matière de développement durable, le Groupe VYV a signé début décembre 2022 la Charte relations fournisseurs et achats responsables. Début 2023, la mise en place d'un outil d'évaluation des tiers permettra le suivi de la part des PME et des entreprises de l'ESS parmi les fournisseurs stratégiques.

Le Groupe VYV et la fondation « La France s'engage » ont signé le 24 novembre 2022 une convention de partenariat pour une durée de trois ans. En devenant partenaire de la fondation, le Groupe VYV souhaite approfondir la mise en œuvre de solutions concrètes, notamment dans le domaine de la santé et continuer à renforcer les synergies locales, en cohérence avec sa tradition d'innovation et d'utilité sociale. Cette convention engage le Groupe VYV à verser à la fondation, sous forme de mécénat financier, un don annuel de 300 000 € pour une période de trois ans. Le Groupe VYV sera associé aux jurys du processus de sélection des lauréats de « La France s'engage ».

Par ailleurs, le Groupe VYV et la Croix-Rouge française ont décidé courant 2022 de renforcer les étroites relations partenariales qui les lient depuis de nombreuses années. Objectif : créer des synergies au service de l'autonomie et de la résilience des personnes, et en appui prioritaire sur la formation des professionnels et de l'innovation. Un partenariat plus structuré sera finalisé pour le premier trimestre 2023.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Nombre total de réunions inter militantes organisées par un ambassadeur VYV au cours de l'année

	Total
2019	5
2020	15
2021	34
2022	13

Taux de couverture des départements par des élus

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT
2020	100 %	100 %	99 %
2021	99 %	100 %	99 %
2022	99 %	100 %	99 %

En 2022, le Groupe VYV a maintenu le taux de couverture des départements par des élus. Le nombre de réunions inter-militantes, qui permet aux adhérents et élus des différentes mutuelles du groupe de se réunir ont été limités à 13 en 2022. Ceci s'explique par la réorganisation du réseau des ambassadeurs (cf. sous chapitre « vitalité démocratique ») au cours de l'année.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Ancrage territorial

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

L'ancrage local d'Harmonie Mutuelle s'organise autour de ses douze régions managériales. Cette organisation proche des territoires permet d'agir au plus près des enjeux locaux. Fortement ancrées dans leurs territoires, elles y consolident le lien singulier noué avec les personnes et les entreprises que protège la mutuelle, mais aussi avec les acteurs du monde économique, associatif ou sanitaire. Cœur de son développement économique, la région est aussi un lieu d'initiatives et d'approches encore plus personnalisées, en lien avec l'ensemble des structures locales du Groupe VYV. Cette empreinte territoriale s'exprime aussi dans le cadre de ces investissements.

Les actifs fonciers, c'est à dire les bâtiments d'Harmonie Mutuelle représentaient fin 2022, 12,5 % des placements de la mutuelle et ont un double objectif :

- renforcer la présence des agences pour les adhérents et développer l'employabilité des salariés dans les régions,
- développer un réseau de services de soins et d'accompagnement en louant des locaux aux structures de VYV³.

A travers le fonds Harmonie Mutuelle emplois France, créé en 2019, la mutuelle accompagne de manière préférentielle des entreprises françaises qui répondent à trois critères : le maintien et la création d'emplois pérennes et de qualité, la mise en place d'une politique sociale et la définition d'objectifs de développement durable. L'intention du fonds est de générer un impact social positif et mesurable concernant l'emploi dans les

territoires et de renforcer la place d'Harmonie Mutuelle au sein de son tissu économique local.

Le fonds a été constitué d'une poche cotée de 130 M€, gérée par une société de gestion, et d'une poche non cotée de 70 M€ visant spécifiquement les PME/ETI françaises. Le déploiement de la poche non cotée de la stratégie Harmonie Mutuelle emplois France a continué en 2022 (61 des 70 M€ prévus sont alloués). Harmonie Mutuelle a défini des objectifs en lien avec la poche non cotée pour une couverture de toutes les régions de France. Fin 2022 (sur des données 2021), le taux de création d'emplois au sein des entreprises du fonds (pondérées par leur poids en portefeuille) atteint 7,48 % contre 3,62 % au sein du benchmark du fonds.

MGEN

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

Cette implantation territoriale est consolidée par l'ensemble des autres implantations MGEN, liées à la diversité de ses activités : 62 services de soins et d'accompagnement mutualistes, 29 espaces mutuels, 10 centres de services, 3 centres informatiques et 1 siège national. Les établissements sont répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain, et en Polynésie française. Les adhérents en mobilité au niveau international bénéficient, quant à eux, d'un suivi et d'un accompagnement par une section dédiée (section extra-métropolitaine : la SEM). MGEN entretient un riche réseau de militants élus localement, de représentants des adhérents et dispose de plus de 15 000 correspondants dans des établissements scolaires. Le travail avec les acteurs de terrain s'inscrit dans le cadre de nombreux partenariats, gérés soit au niveau du Groupe MGEN, soit au niveau local, ainsi que par des projets d'innovation sociale.

Depuis 2019, la MGEN soutient l'innovation sociale dans les territoires en collaborant avec des acteurs locaux déjà existants pour contribuer à répondre aux besoins sociaux. En juillet 2022, ce type de collaboration a notamment abouti à l'accueil d'un séjour de répit inter-régional au Domaine de la Porte Neuve de Riec-sur-Bélon, en juillet. Ce projet a donné accès au répit et à la possibilité de partir en vacances pour une vingtaine de jeunes aidants ainsi que de réaliser des activités avec des associations locales (culture, sensibilisation à l'environnement...).

Plus globalement MGEN est engagée sur les territoires dans la dynamique de l'ESS notamment à travers les représentations dans les chambres régionales de l'économie sociale et solidaire (CRESS) et sa participation au prix du mois de l'ESS.

Être acteur de l'attractivité des territoires en consolidant son ancrage local pour les établissements du livre III est un axe prioritaire. Les établissements doivent mailler les territoires à travers des réponses innovantes aux besoins en matière sanitaire et sociale, en lien avec un écosystème de partenaires partageant ses valeurs.

MNT

L'ancrage local de la MNT se concrétise à travers plus de 100 points de contact en agence, en métropole et dans les zones ultramarines, ainsi que ses 8 centres de traitement. Ce maillage territorial permet ainsi de proposer ses prestations sur l'ensemble du territoire. Ses activités de développement favorisent également l'organisation, en proximité, de permanences au sein des collectivités, contribuant ainsi au développement et au maintien de l'emploi en région. Le réseau de militants actifs de la MNT est également un atout pour la contribution aux causes territoriales. En effet, ces militants sensibilisent les décideurs publics aux enjeux de santé au travail dans les collectivités et défendent ainsi les intérêts des agents territoriaux qu'ils représentent.

La MNT, créé il y a près de 60 ans par des agents territoriaux, n'existe que pour les services publics locaux et leurs agents : les collectivités locales sont des acteurs-clés du territoire, auteurs des principales politiques locales menées sur le territoire. L'ancrage territorial de la MNT fait donc partie intégrante de son ADN depuis son origine. Fondée par des agents et pour des agents, les accompagner relève d'une véritable mission d'intérêt général.

Plusieurs actions sur le terrain illustrent cette proximité que la MNT entretient avec les collectivités. Citons notamment :

- son fonds de dotation, créé en 2020, et axé sur l'innovation. Il récompense chaque année jusqu'à quatre lauréats et les accompagne dans la mise en opérabilité de leurs projets ;
- les rencontres locales d'actualité (RLA) qui rassemblent chaque année agents territoriaux et élus locaux pour échanger sur des thématiques d'actualité, par exemple la réforme de la PSC ;
- l'observatoire MNT qui publie chaque année des études sur une expertise (métier, managériale...) afin d'éclairer les décideurs territoriaux ;
- les prix santé et mieux être au travail (PSMT) qui récompensent depuis 2011 des collectivités exemplaires dans leurs actions de prévention et santé au travail.

Plus généralement, la MNT participe sur tout le territoire à l'ensemble des manifestations de ses partenaires institutionnels ; elle comptabilise 20 partenariats avec les associations françaises d'élus locaux et d'agents territoriaux.

- Afin de renforcer son activité sur le terrain, la MNT a recruté une communauté de chargés de mission pour l'animation de la vie militante dans les territoires afin de structurer les actions locales ; ces chargés de missions sont des fonctions support.

MUTEX

Dans le cadre de l'accompagnement des collaborateurs en situation de handicap et notamment de l'aménagement du poste de travail ergonomique, MUTEX travaille avec un prestataire local, basé à Châtillon, à proximité du siège social de MUTEX, aussi bien pour les aménagements adaptés sur site que pour des installations au domicile des collaborateurs en télétravail. →

Entités non obligées

VYV³

L'offre de soins et de services portée par tous les établissements de VYV³ et par ses sièges régionaux contribue significativement à l'animation territoriale et au dynamisme économique local (notamment au travers d'emplois non délocalisables). Implantée dans 81 départements avec plus de 1 700 établissements et services de soins et d'accompagnement, VYV³ compte parmi les principaux employeurs dans plusieurs zones géographiques (notamment les villes d'Angers ou de Dijon). Partout, ses implantations dans des zones urbaines, périurbaines, rurales comme dans certains « déserts médicaux » améliorent l'accès aux soins des habitants.

Sur tous ces territoires, les entités de VYV³ entretiennent des relations étroites avec les tissus politiques, économiques et sociaux, leurs autorités de tutelles et leurs financeurs et construisent avec eux des projets répondant aux besoins des territoires en même temps qu'aux nouveaux besoins de santé.

En 2021, le Groupe VYV et la Caisse des Dépôts ont créé l'ASSIST (Association innovation, santé et territoires) pour lutter concrètement contre les déserts médicaux et les inégalités territoriales d'accès à la santé dans les villes de taille moyenne et les espaces ruraux. Cette nouvelle structure identifie, soutient puis accélère et réplique le déploiement de dispositifs innovants en faveur de l'accès à la santé dans les territoires, dont certains sont opérés par les entités de VYV³. Depuis sa création l'ASSIST a contribué à la lutte contre la désertification médicale dans les Pays de la Loire. Ont également été soutenus des projets permettant l'accès à des soins polyvalents en Auvergne-Rhône-Alpes, l'innovation autour de la personne âgée en Bourgogne (ex : des projets pilotes de télémédecine dans trois Ehpad de VYV³ Bourgogne).

Au-delà de leur contribution à l'emploi et à la vie économique, les établissements et services VYV³ participent aussi au dynamisme de la vie sociale et citoyenne locale. Au travers de différentes actions menées avec les acteurs locaux, ils créent du lien social et intergénérationnel entre les résidents, les patients et les autres habitants tant en leurs murs qu'en dehors. Par exemple, à l'occasion de la Semaine Bleue, plusieurs entités membres de VYV³ (VYV³ Bourgogne, VYV³ Pays de la Loire, VYV³ Terre d'OC et MGEN) se sont mobilisées avec leurs partenaires sur les territoires pour promouvoir les contributions que tous les aînés, quel que soit leur âge, leur état de santé et leur niveau d'autonomie peuvent apporter à la société.

Autre exemple, dans l'optique également de lutter contre l'isolement des seniors, VYV³ Bourgogne a répondu à un appel à projet du GIE IMPA (Ingénierie Maintien à Domicile des Personnes Agées) et à mis en place pour les publics de ses intervenants à domicile des projets de « cafés connectés » : des séances réunissant des personnes âgées autour d'activités ludiques de découverte des nouvelles technologies de l'information et de la communication utiles dans la vie quotidienne (utilisation de tablette, ateliers thématiques avec « mes proches en visio », ma santé en ligne avec Améli.fr...). En plus de favoriser l'autonomie des participants, cette action est l'occasion pour eux de développer des liens entre eux.

Les vergers bio mutualistes, projet porté par l'entreprise adaptée PROMUT (Mutualité Française Bourguignonne SSAM), constituent un moyen inédit de la contribution des structures VYV³ au développement durable d'un territoire. En 2019, la ville de Quetigny a sélectionné une entreprise suite à un appel d'offres relatif à la création d'un verger bio sur quatre hectares de terres agricoles communales. Ce projet prévoit au total la plantation d'arbres et d'arbustes fruitiers, la production de plantes aromatiques, de plantes à tisane... Début 2022, plus de 2 000 arbres et arbustes avaient déjà été plantés et la construction du bâtiment principal du site achevée pour préparer une prochaine ouverture au public.

RMA

RMA répond aux nombreuses sollicitations pour partager son modèle avec des acteurs locaux (employeurs, réseaux de qualité et d'entreprises) et le monde universitaire (Audencia, université et IAE de Nantes). En complément, RMA adhère à l'association du Club des Marguerites, qui représente l'ensemble des structures de relation clients, afin d'échanger avec le tissu économique local. Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, RMA adhère également au Mouvement français qualité et management (MFQM).

La politique achat de l'entreprise favorise le recours aux prestataires et fournisseurs locaux. Un document accompagnant les trames de consultation pour les achats fournit des critères RSE à intégrer dans les appels d'offres et dans les cahiers des charges. Le critère de proximité peut en faire partie s'il est pertinent.

RMA échange régulièrement avec la commune, le pôle économique de la Sèvre et Nantes Métropole dans le cadre de son projet immobilier visant à agrandir ses locaux.

Partenariats, solidarité et mécénat

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle développe de nombreuses actions de solidarité sur l'ensemble du territoire national, qu'elles s'inscrivent ou non dans le cadre d'un partenariat. Les actions solidaires peuvent être menées en local ou avoir une portée nationale. Une coordination en est assurée par la direction Inclusion et Protection-Care. Dans le cadre des partenariats nationaux, un outil permet le suivi des sollicitations et des conventions de partenariats. Au niveau local, les élus accompagnés par les équipes de l'Animation de la vie mutualiste, sont en charge du suivi des partenariats et de l'animation. Ceux-ci disposent depuis 2022 d'un kit « partenaires solidaires » qui inclut notamment la charte des partenariats, une grille de sélection et d'évaluation des partenariats, des conventions types...

La fondation d'entreprise Harmonie Mutuelle accompagne des projets innovants afin de favoriser l'inclusion sociale des jeunes et plus globalement leur bien-être. Elle procède par appels à projets annuels ainsi que via la mise en place des partenariats nationaux et régionaux, et est dotée d'un budget annuel de 850 000 €. Au niveau national, la mutuelle entretient notamment des partenariats solidaires avec :

- « Habitat et Humanisme », pour apporter des actions bien-être aux résidents en situation de précarité ainsi que de la formation ;
- des associations dédiées à l'accompagnement des chefs d'entreprises en difficulté (60 000 rebonds, APESA...);

- La Fondation de l'Avenir (Prix Alzheimer) avec un soutien à la recherche médicale ;
- l'Institut de l'engagement qui aide des jeunes engagés dans leurs projets de reprise d'étude, de recherche d'emploi, ou de création d'entreprise ;
- ENACTUS pour aider des lycéens et étudiants dans le déploiement de leurs projets à impact ;
- le centre de rééducation fonctionnel KERPAPE (afin de favoriser l'inclusion des personnes handicapées) ;
- La Chaîne de l'espoir, une association qui vise à soigner les maladies cardiovasculaires des enfants étrangers. Ce partenariat débuté en 2022 a été largement diffusé au sein de la mutuelle avec l'organisation d'un événement sportif dédié à la mise en valeur de l'association (Harmonie Heroes).

Du bénévolat de compétences est proposé aux collaborateurs et élus d'Harmonie Mutuelle ainsi que du mécénat de compétences proposé aux salariés de 58 ans et plus à raison de vingt jours par an tout récemment, deux jours solidaires sont octroyés à tous les salariés afin de leur permettre de s'engager au sein de structures partenaires. Ces actions s'inscrivent dans le cadre de partenariats, par exemple avec Nos quartiers ont du talent (NQT) qui permet à des jeunes diplômés issus de quartiers prioritaires d'être parrainés par un salarié.

MGEN

Le Groupe MGEN entretient de très nombreux partenariats en cohérence avec son engagement mutualiste. Fortement liés à la Fonction Publique, les partenariats MGEN portent des valeurs fortes en lien avec l'Education nationale, l'enseignement supérieur et la recherche, la culture, la prévention santé et le sport santé, ainsi que la lutte contre toutes les discriminations, la solidarité et la transition écologique :

- conjuguant les valeurs de l'école républicaine et de l'engagement solidaire, MGEN agit au sein de Solidarité Laïque, en France et dans plus de 25 pays dans le monde, pour l'accès à l'éducation et à la citoyenneté des populations victimes de catastrophes ou d'exclusion ;
- au sein du Réseau Education et Solidarité, elle œuvre aussi à la mise en lien entre les acteurs de la santé et de l'éducation dans le monde pour le bien être des communautés éducatives et l'extension des systèmes de protection sociale ;
- des élus et militants à tous les niveaux s'impliquent dans la mise en œuvre d'actions en France pour défendre les valeurs de l'économie sociale et solidaire et l'engagement des jeunes via l'ESPER. Cette association est engagée dans le champ éducatif pour la promotion des valeurs de la république à l'école et est un acteur qui propose et anime des outils d'éducation à l'ESS ;
- le partenariat avec l'ADOSSEN permet à MGEN d'agir en milieu scolaire et périscolaire au service du bien-être des élèves autour des sujets de santé, de citoyenneté et solidarité partout en France.

Dans le domaine du développement durable et de l'environnement, le Groupe MGEN a lié de nombreux partenariats.

Le partenariat avec Agir Ensemble

Le groupe est également un partenaire important du Label « Agir ensemble » qui fédère des acteurs de territoire volontaires (universités, grandes écoles, Crous, collectivités) pour développer des actions locales en faveur de campus durables dans des villes durables.

Le partenariat Eco-école

Concernant les établissements scolaires de maternelle, du primaire et du secondaire, MGEN est mécène du programme Eco-école, développé en France par l'association Teragir. Eco-Ecole propose gratuitement une méthodologie, un accompagnement et une possibilité de labellisation aux établissements scolaires qui mettent en œuvre concrètement le développement durable.

Le partenariat de la Fête de la Nature

Durant plusieurs jours festifs et instructifs, des centaines de manifestations locales et gratuites sur tout le territoire national sont organisées avec pour objectif de sensibiliser le grand public à la connaissance, la protection et à la préservation de la nature. Partenaire de cet événement depuis huit ans, MGEN et ses militants organisent de nombreuses actions sur l'ensemble du territoire ainsi que dans les départements d'outre-mer.

Le partenariat avec la Fédération des Conservatoires d'Espaces Naturels. Initié en 2020, ce partenariat a notamment permis la création de cahiers d'activités natures permettant aux élèves du 1^{er} degré d'être sensibilisés aux enjeux du développement durable.

Au travers du partenariat avec l'Océanopolis de Brest, MGEN a pu proposer aux scolaires un programme d'ateliers pédagogiques et de journées éducatives spécialement élaboré en fonction de leur niveau, de la maternelle à la terminale en collaboration avec deux conseillers-relais art et culture de l'Éducation nationale. Ainsi, plus de 40 000 élèves par an, dont 20 000 élèves en ateliers éducatifs par an, et 500 enseignants ont été reçus par l'équipe éducative en formation ou en éducateurs.

Depuis 2017, MGEN apporte son soutien à Cartooning for Peace, un réseau international de dessinateurs et de dessinatrices de presse engagés, notamment au travers le déploiement d'expositions pédagogiques.

Les actions de solidarité et de mécénat sont portées par des pilotes opérationnels, le pôle Partenariats et Coopération internationale, les militants et les élus MGEN. Toutes ces actions sont valorisées et accompagnées par la direction de la Communication du Groupe MGEN.

Sur les thématiques liées à la santé, MGEN a noué un partenariat avec la start-up Lyv. A travers celui-ci, 1 000 adhérentes de la MGEN pourront tester un programme d'accompagnement qualitatif (alimentation, connaissance de la maladie, activité physique...) afin de diminuer les symptômes et d'améliorer la qualité de vie malgré la maladie de l'endométriose.

Un partenariat conclu en 2022 avec le CHU de Nantes a permis de financer un exosquelette de marche pour les personnes à mobilité réduite.

Dans le cadre de la campagne de mobilisation « Septembre pour Apprendre », le Groupe MGEN a établi en 2022 un partenariat avec la plateforme publique du bénévolat JeVeuxAider.gouv.fr. Cette plateforme met en relation des organisations publiques et associatives et des individus voulant agir pour l'intérêt général. La plateforme a été relayée auprès des adhérents, militants et collaborateurs MGEN afin de sensibiliser aux inégalités éducatives, mettre en lumière les actrices et acteurs de l'éducation en France et mobiliser des bénévoles autour d'actions de soutien scolaire, de mentorat, de transfert de compétences... Une deuxième campagne de communication a été lancée en décembre à l'occasion du mois du don afin de lutter contre l'isolement. →

Sur ces deux campagnes, près d'une centaine de bénévoles au total ont pu s'engager via les communications relayées par le Groupe MGEN.

Par ailleurs, certains salariés et militants s'engagent dans des actions partenariales à titre bénévole, notamment dans le cadre des FitDays (le triathlon MGEN qui a lieu chaque été dans plus de trente villes) qui nécessitent l'appel à de nombreux militants et salariés.

Finalement, les sections MGEN ont mis en place un projet « les boîtes solidaires » dans le cadre du mois de l'ESS. Ce projet consiste en la collecte, en section, de boîtes contenant des denrées non périssables (produits d'hygiène, vêtements, nourriture non périssable...) afin de les redistribuer à un public nécessiteux (par exemple des étudiants).

Depuis juillet 2018, MGEN a mis en place l'arrondi sur salaire avec Microdon. Il permet à chaque salarié qui le souhaite de soutenir en toute simplicité les actions de l'une des quatre associations choisies lors d'un vote organisé avec les salariés : l'Institut Curie, Coucou Nous Voilou, Handi Chien, et Innocence en Danger. Le Groupe MGEN s'engage aux côtés des salariés en doublant le montant des dons. En 2022, c'est plus de 8 800 € qui ont été donnés aux associations.

Les semaines d'information sur la santé mentale qui ont eu lieu en octobre 2022 autour de la thématique « Ma santé pour l'environnement » ont mobilisé plusieurs établissements qui ont organisé des débats comme à l'ESM de Lille MGEN à travers un vernissage exposition sur l'art thérapie intitulé « L'utopie, entre l'impossible et la vérité de demain ».

MNT

Les sections MNT travaillent historiquement avec les différents acteurs politiques, publics, économiques, syndicaux et associatifs de leurs territoires pour nouer des partenariats visant à conduire des actions sur des sujets très variés, comme la promotion d'actions de prévention pour la santé. Au fil des années, la mutuelle a noué des partenariats durables avec :

- des associations d'élus locaux (l'Association des maires ruraux de France, l'Association des petites villes de France, l'Association Villes Moyennes, l'Association France Urbaine, l'Association des communautés de France, l'Union nationale des CCAS);
- des associations d'agents territoriaux dites « professionnelles » (Syndicat national des directeurs généraux de collectivités territoriales, Association des administrateurs territoriaux de France, Association des ingénieurs territoriaux de France, Association des techniciens territoriaux de France, Association des cadres de l'action sociale, Association des cadres territoriaux de sécurité, Association nationale des directeurs généraux de communautés de France...);
- Des entreprises commerciales comme Infopro Digital, organisatrice de « Innova'ter », manifestation qui met en exergue les innovations dans les collectivités locales.

Un contact permanent est également assuré avec les organisations syndicales nationales représentant les salariés des collectivités territoriales. Des travaux spécifiques avec les organisations syndicales ont débuté en 2023 afin de mieux communiquer et faire connaître les différents impacts de la réforme de la protection santé complémentaire.

La MNT est en acteur engagé auprès des autres familles de l'économie sociale et solidaire (ESS). Au sein d'ESS France, la MNT construit avec l'ensemble des familles de l'ESS une vision commune de la société. En particulier, la MNT a souhaité permettre de débattre, dans le cadre de la « République de l'ESS », du rôle spécifique des services publics locaux et du renforcement nécessaire avec les entreprises à but non lucratif. Avec le Labo de l'ESS, la MNT partage ses réflexions sur l'avenir de la société avec d'autres acteurs de l'ESS : gouvernance des entreprises, relation aux pouvoirs publics et aux organisations syndicales, rôle de la puissance publique...

L'Observatoire MNT éclaire depuis dix ans les réflexions des décideurs territoriaux. Sa vocation est de proposer une approche innovante des problématiques de santé au travail des acteurs territoriaux au travers d'études et de recherches sur l'environnement social.

La mutuelle s'engage également sur les thématiques liés à la santé, notamment dans le cadre des travaux menés par la Fondation de l'Avenir qui a lancé en 2022 un projet dédié à la prévention de l'obésité infantile. Grâce à différents partenariats sportifs, la MNT encourage la pratique physique de ses collaborateurs et les incite à s'engager pour différentes causes.

Par exemple, en 2022, la MNT a parrainé le 22^e championnat de France de ski de la police municipale, qui a eu lieu du 25 au 27 mars 2022, à El Tarter en Andorre. La mutuelle a aussi choisi de soutenir, cette année, la 19^e édition du championnat de France de rugby des sapeurs-pompiers qui s'est déroulée du 9 au 11 juin 2022 à Dieppe (76). La MNT a parrainé également la 36^e édition du championnat de France de cross-country de la police municipale qui s'est tenue du 30 septembre au 2 octobre 2022 à Reims (51) et enfin le semi-marathon de Fort de France qui a eu lieu le 27 novembre.

Depuis 2013, la mutuelle permet aux collaborateurs de ses centres de gestion de bénéficier d'un mécénat de compétences consistant à leur proposer un accompagnement social et des actions de prévention, et ceci grâce à la signature par le centre de gestion d'une convention de mécénat de compétences « Prévention et accompagnement social ».

MUTEX

MUTEX travaille régulièrement avec un prestataire local, basé à Châtillon, à proximité de son siège social, aussi bien pour la mise en place d'aménagements adaptés sur site que pour des installations au domicile des collaborateurs en télétravail.

Entités non obligées

VYV³

Localement les différentes entités de VYV³ ont construit des écosystèmes denses de partenaires les amenant à déployer de nombreuses actions de solidarités pour une grande variété de causes. Certaines de ces entités (Mutualité Française de la Vienne, VYV³ Pays de la Loire) accompagnent des collaborateurs s'impliquant volontairement dans des projets solidaires et animent des dispositifs de bénévolat d'entreprise et de mécénat de compétence.

VYV³ Terre d'Oc a créé sa propre structure pour déployer ses engagements et bénéficier du mécénat : FondAction Mieux Vivre en Terres d'oc. Ce fonds de dotation dédié à la santé et au mieux-vivre dans le Tarn est destiné à collecter des dons pour soutenir des projets en faveur de la population du territoire. Il s'implique aux côtés des équipes des établissements sur les thématiques du bien-vieillir à domicile et en établissement, du retour à l'autonomie suite à un accident de la vie ou une maladie, du mieux vivre avec le handicap et du prendre soin autrement.

L'association Mutualistes Sans Frontières, adhérente de VYV³ est l'une des organisations qui accueille l'engagement bénévole de certains collaborateurs VYV³ (Mutualité Française de la Vienne, VYV³ Sud Est, VYV³ Pays de la Loire) et reçoit des dons financiers et en nature pour appuyer le déploiement de certains de ses programmes. Organisation non gouvernementale créée il y a plus de 20 ans, active dans les pays d'Afrique francophone, elle apporte son expertise pour la création et l'aménagement de structures médicales spécialisées ainsi que la formation de professionnels de santé. L'association développe ses actions autour de huit domaines d'intervention (dentaire, optique, audioprothèse, médecine, obstétrique, prévention et handicap). Les collaborateurs engagés qui participent à ses différents programmes permettent de distribuer du matériel médical, dépister, soigner et équiper plusieurs milliers d'enfants et de personnes âgées chaque année. Ils contribuent aussi à la création et l'aménagement de structures médicales spécialisées en outillant et formant des équipes sur place. Ainsi, avec l'appui de VYV³ Pays de la Loire, de la CCI d'Angers et de plusieurs collaborateurs du pôle Produits et services, l'ECO (l'Ecole Congolaise d'Optique) la première école d'optique première école d'opticiens en Afrique Centrale et de l'Ouest du Congo a ouvert ses portes en 2022. En fin d'année, le consortium composé d'ESSENTIEL, VYV³ Pays de la Loire et Mutualistes sans frontières ainsi que sept partenaires Ouest-Africains ont initié le projet DéfiSens-AO visant à favoriser l'accès des personnes déficientes sensorielles aux services de prévention, de détection et d'accompagnement en Afrique de l'Ouest francophone. Aujourd'hui ce sont douze organisations Ouest africaines de la déficience sensorielle qui prennent part à l'initiative DéfiSens AO pour y partager leurs compétences en termes de rééducation, réadaptation, sensibilisation, prévention et pré-détection des déficiences sensorielles, pour conduire collectivement le plaidoyer qui permettra une meilleure prise en compte des personnes en situation de handicap dans les politiques publiques de santé et d'éducation.

Des actions de coopération s'organisent aussi dans certains cas directement entre les établissements. Ainsi en 2022, trois professionnels du centre de réadaptation cardiovasculaire Bois-Gibert de Ballan-Miré (37) (VYV³ Centre-Val de Loire) se sont déplacés à Dakar (Sénégal) dans le cadre d'un appel à projet de coopération internationale entre leur établissement et l'hôpital

Dalal Jamm de Dakar. Ils ont travaillé à appuyer la création de structures de prévention et de réadaptation cardiovasculaires au Sénégal et à renforcer les compétences des équipes locales en la matière.

L'année 2022 a été marquée par l'engagement de la guerre en Ukraine. Dès l'annonce des hostilités, les professionnels de santé, du soin et de l'accompagnement de VYV³ se sont mis en mouvement en organisant ou en contribuant à différentes opérations de solidarité pour soutenir le personnel soignant et venir en aide à la population ukrainienne. Ainsi, par exemple, en Pays de la Loire, Hospi Grand Ouest et VYV³ Pays de la Loire ont collecté au sein de leurs cliniques, Ehpad et autres établissements médico-sociaux l'équivalent d'1,5 camion de matériel médical et paramédical. Afin d'acheminer ce matériel à destination, Harmonie Médical Service a mis à disposition des véhicules avec chauffeur. Les trois officines de pharmacie de VYV³ Centre-Val de Loire, présentes à Tours et Joué-lès-Tours, ont également fait don de matériel médical (fauteuils et lits médicalisés, déambulateurs) aux populations ukrainiennes.

C'est dans le même esprit que l'UMT-Mutualité Terres d'Oc, via trois de ses crèches en lien avec l'association Alliance Occitanie Ukraine, VYV³ Bretagne (Ehpad, crèche, IEM, EAM, pharmacie, Ecouter Voir...), les établissements MGEN action sanitaire et sociale (SSR de l'Arbizon, SSR Pierre Chevalier, Ehpad de Saint-Cyr, SSR de Sainte Feyre), la Mutualité Française Limousine (en lien avec les sapeurs-pompiers) se sont mobilisés pour la collecte et l'envoi de fournitures médicales et paramédicales (masques, matériel de perfusion, gants, antiseptiques, couvertures, vêtements, produits alimentaires et d'hygiène...).

Le Pavillon de la Mutualité, grâce au lien opéré par des professionnels de santé moldaves, a lancé un appel aux dons de produits de première nécessité (couvertures, couches, produits d'hygiène, produits alimentaires...) destinés aux réfugiés ukrainiens en Moldavie. Une collecte a été organisée auprès des salariés du siège du Pavillon de la Mutualité, des cliniques de Pessac et de Lesparre. Les produits collectés ou achetés ont ensuite été transférés par le Consulat de la république de Moldavie vers les camps de réfugiés ukrainiens. La Mutualité Française Vienne a, elle, soutenu l'ensemble de ces opérations par un don financier.

En partenariat avec l'ambassade d'Ukraine en France, les Ambulanciers de France et l'association Aide Médicale et Caritative - France Ukraine (AMC-FU), Harmonie Ambulance a organisé tout au long de l'année 2022 plusieurs convois d'ambulances contenant des équipements médicaux d'urgences (compresses, garrots, coussins hémostatiques...) et ont offert certains de ces véhicules aux professionnels de santé ukrainiens. Depuis le début de la guerre, ce sont plus de 25 ambulances, chargées de matériel médical, qui ont rejoint le territoire ukrainien grâce à l'engagement d'Harmonie Ambulance qui se poursuivra en 2023.

Dans les premiers mois de la guerre, les établissements et les équipes VYV³ ont également été actifs pour accueillir les réfugiés ukrainiens. L'établissement SSR de l'Arbizon géré par MGEN s'est mobilisé dans l'urgence afin d'accueillir temporairement des réfugiés ukrainiens, pouvant bénéficier de soins médicaux au besoin, dans ses logements de fonction vacants. Une salariée de l'établissement, avec le soutien de la mairie de Bagnères-de-Bigorre, a pris l'initiative d'accueillir six orphelins ukrainiens chez elle, ainsi que la psychologue qui les accompagne. Dans le cadre de sa filière d'activité de prise en charge de la détresse

psychique et des pathologies psychiques des migrants, l'ESM de Paris et Ivry-sur-Seine (établissement de santé mentale MGEN) a proposé à France Terre d'Asile d'augmenter sa capacité d'accueil pour la population ukrainienne. En lien avec la préfecture de la Vienne, l'APSA (Association pour la Promotion des Personnes Sourdes, Aveugles et Sourdaveugles) s'est également mobilisée pour accueillir des familles et des personnes ukrainiennes sourdes.

En 2022 avec la création de VYV Solidaires, le Groupe VYV a également marqué son intention d'encourager toujours plus l'engagement des collaborateurs dans des causes produisant un impact positif sur la société. La première cause identifiée, la lutte contre l'isolement social a vu plusieurs élus et collaborateurs du groupe venir épauler les équipes VYV³ en participant aux temps conviviaux des établissements organisés à l'occasion des fêtes de fin d'année.

RMA

Pour faire vivre la solidarité, RMA mène de nombreuses actions tout au long de l'année, que ce soit à travers des événements sportifs comme la course Odyssée, l'organisation de collectes de sang ou de collectes de chaussures et de jouets au bénéfice d'associations locales. Ces actions de solidarité complètent les différents partenariats de RMA en faveur de la lutte contre les discriminations et l'exclusion (FACE et NQT) et s'inscrivent pleinement dans la démarche RSE de l'entreprise.

Un budget dédié au mécénat de 15 000 € a été validé pour 2022 et une gouvernance ad-hoc a été mise en place. Dans ce cadre, deux associations ont été soutenues : SOS entrepreneur et l'association Songo, basée à Nantes. L'association Songo a pour vocation d'élaborer des projets culturels et artistiques dans le domaine des musiques actuelles et des arts numériques au sein de Stereolux à Nantes.

Parmi les projets mis en œuvre, une forte activité d'action culturelle est menée vers le jeune public, les scolaires et des publics spécifiques (réinsertion/handicap...).

Les collaborateurs ayant un projet solidaire sont régulièrement invités à solliciter la DRH et le CSE afin de définir la meilleure façon de les aider, que ce soit à travers un financement, des dons de jours ou l'implication d'autres collaborateurs de RMA.

RMA soutient depuis plusieurs années le collectif Je T'aide, qui accompagne les aidants familiaux. RMA participe également chaque année à la Journée nationale des aidants, en cohérence avec ses actions de plaidoyer pour la mise en place d'une ligne téléphonique nationale d'écoute et de soutien aux aidants.

Achats responsables

Une majorité des achats des entités du Groupe VYV sont pilotés directement par la direction des Achats groupe (cf. ci-dessus). Cependant, sur certains achats spécifiques, particulièrement les achats médicaux ne faisant pas l'objet de mutualisation, on peut noter des pratiques promouvant des achats plus responsables.

Entités obligées

MGEN

La démarche achats responsable du Groupe MGEN s'inscrit en coordination avec celle du Groupe VYV, cependant des spécificités peuvent intervenir sur quelques segments d'achats comme sur le Livre III (achats pour les établissements de santé) ou la DSI.

Concernant les achats à la DSI du Groupe MGEN, des travaux particuliers ont été menés dans le cadre du renouvellement en cours du prestataire assurant le recyclage des DEEE. L'appel d'offres intègre des critères RSE approfondis, notamment sur la fourniture des bilans environnementaux des déchets IT, ainsi que sur la gestion de dons d'ordinateurs afin d'avoir un impact sociétal (publics en difficulté) et environnemental (allongement de la durée de vie des matériels IT). Dans le cadre du renouvellement du matériel informatique, les nouveaux ordinateurs portables utilisés par les collaborateurs MGEN sont pour partie écolabellisés. Le pourcentage des ordinateurs écolabellisés est l'un des indicateurs suivi par la DSI MGEN dans le cadre de la démarche Green IT.

En 2021, une formation a été proposée aux établissements de santé dans le cadre du déploiement de la politique et des procédures achats Groupe VYV. Celle-ci a été complétée en 2022 par une formation dédiée aux achats responsables à destination des acheteurs du Groupe VYV et aux référents achats VYV³. Dans le cadre de VYV 2025, les établissements de santé MGEN ont été sensibilisés aux critères RSE et mettent en place des actions (ex : mise en place d'achats locaux au SMR de l'Arbizon, sollicitation du réseau RESAH pour la consultation de l'appel d'offres espaces verts, le renouvellement des équipements de restauration moins énergivore, et les travaux avec Take a Waste en cours sur les déchets...)

Dans le cadre du réaménagement du siège, MGEN a été attentif aux politiques RSE / DD des fournisseurs avec lesquels la mutuelle a contractualisé. Le groupe a exigé d'obtenir l'évaluation Ecovadis des fournisseurs de mobilier, et a été attentif aux labels, aux politiques de gestion des déchets, de recyclage... Le prestataire du RIE a également été choisi en fonction de ses engagements RSE afin de proposer aux collaborateurs des produits frais, locaux, et de qualité. Le kit de bienvenue a été choisi en fonction de l'endroit de production, de la qualité des matériaux, et du fait que le fournisseur était un ESAT ou non.

Entités non obligées

VYV³

Une fonction achats nationale pour VYV³ a été créée en 2018 avec pour mission de mettre en œuvre une démarche visant à apporter une réponse mutualisée aux besoins partagés de l'union VYV³, des entités et des filières métiers.

Cette démarche d'achats nationale se concrétise par :

- la mise en place d'une organisation décentralisée, au plus proche des territoires et des prescripteurs et utilisateurs finaux ;
- l'animation d'une communauté regroupant les référents et responsables achats des entités, régulièrement réunis au sein d'un comité achat, lieu de convergence de pratiques et de partage d'expériences.

Cette organisation permet d'allier massification des achats (via la fonction nationale) et réponse aux besoins des territoires (via le réseau de référents achats en région).

L'union VYV³ et ses entités membres s'inscrivent depuis le départ dans les différents engagements groupe de la politique achats. Depuis 2021, le projet stratégique VYV 2025 fixe pour tous des ambitions supplémentaires en matière d'achats responsables.

Le Groupe VYV, embarquant VYV³, a concrétisé l'une de ces nouvelles ambitions, en signant le 5 décembre 2022 la Charte relation fournisseurs et achats responsables (RFAR) aux côtés d'autres acteurs majeurs de l'économie sociale et solidaire (Groupe SOS, APF France, La Croix Rouge). Cette signature est le fruit d'une relation construite tout au long de l'année autour de partages de bonnes pratiques en matière d'achats responsables.

La réalisation des objectifs de cette charte va reposer entre autres sur la communauté des référents et responsables achats des entités membres du Groupe VYV. Afin de les équiper avec les connaissances et les réflexes nécessaires pour mieux appréhender les enjeux extra-financiers dans leurs pratiques, l'ensemble de cette communauté a suivi une formation aux achats responsables en juin 2022.

En effet, selon les marchés adressés, des critères extra-financiers et des exigences en matière de provenance sont ajoutés dans les appels d'offres. Ces mêmes critères sont ensuite intégrés dans les grilles d'analyse des offres avec des pondérations différentes en fonction des dossiers. Sont évalués dans les réponses, aussi bien les politiques de RSE des fournisseurs que les critères extra-financiers des produits ou services qu'ils proposent. Cette approche a été appliquée aux contrats d'approvisionnement en matériaux utilisés pour les travaux d'aménagement des concepts optique, audio et dentaire, mais également pour le référencement d'articles textiles bio et de fabrication française pour la filière Petite enfance. Certains marchés animés par la fonction achats nationale permettent aux entités d'améliorer directement leur empreinte environnementale. Ainsi, lors du renouvellement du contrat groupe d'achat d'énergie, une part d'énergie renouvelable (20 % du total des consommations) a été fixée. Autre exemple, le « verdissement » de la flotte automobile des entités (i.e. l'intégration de véhicules hybrides et électriques et la réduction des rejets moyens de la flotte) entamé en 2021 progresse dans les entités.

En 2022, de nouveaux outils ont été déployés afin de renforcer encore la prise en compte des dimensions extra-financières dans les dossiers d'achats. La plateforme de gestion des dossiers achats OKAVEO a été déployée auprès des référents achats des entités. Cet outil facilite le suivi des fournisseurs (évaluation, dépendance économique, répartition par type de société, connecteur e-attestation, solvabilité) et l'intégration d'indicateurs RSE dans les dossiers achat, ce dans une optique de gestion des risques fournisseurs, d'amélioration de la qualité de leurs prestations et de valorisation de leur performance extra-financière. Afin de compléter et d'objectiver l'évaluation des fournisseurs, en lien avec le CLAPS et la direction des Achats du Groupe VYV, VYV³ a entamé l'utilisation de l'outil Ecovadis en dressant une liste de ses fournisseurs actifs à évaluer. La procédure d'utilisation de cet outil est en cours de formalisation pour une utilisation plus systématique en 2023.

En ligne avec sa raison d'être, lorsque cela est possible, VYV³ et ses entités prêtent une attention particulière lors de l'identification des candidats prestataires à l'intégration de TPE/PME locales ou nationales, d'entreprises issues de l'économie sociale et solidaire ou du secteur adapté/protégé. En 2022, à l'occasion d'une prestation à réaliser pour des établissements MGEN, des échanges avec le Réseau GESAT ont amené les acheteurs VYV³ à s'appuyer sur la cartographie d'entreprises du secteur protégé du réseau pour leur sourcing. Des travaux supplémentaires viseront à étudier le recours plus systématique à ces outils afin de valoriser autant que possible les entreprises du secteur protégé.

Dans leurs propres pratiques d'achat, les entités membres de VYV³ s'inscrivent aussi dans des logiques responsables rejoignant les pratiques mises en œuvre au niveau national. Elles ont recours à des fournisseurs et sous-traitants locaux, parfois du secteur adapté et protégé, pour de nombreuses prestations en établissements lorsqu'elles ne sont pas couvertes par des marchés nationaux : entretien et maintenance des locaux, des espaces verts, restauration, fournitures de bureau, constructions et rénovations... De manière notable, les centres de santé dentaire VYV³ utilisent des prothèses dentaires produites dans différents laboratoires Français. Les entités de VYV³ dans leurs achats s'attachent également à sélectionner lorsque cela est possible et adapté des produits labellisés (alimentation, nettoyage).

RMA

RMA dispose d'une charte éthique qui précise les critères de sélection des prestataires, en cohérence avec sa démarche RSE. La fiche d'identification des prestataires/partenaires a été revue en 2020 pour intégrer des questions sur des thématiques RSE telles que par exemple l'empreinte carbone ou la santé-sécurité au travail. Les réponses à ces questions sont analysées dans le processus de sélection et de référencement, même si ceux-ci ne sont pas à date des critères rédhibitoires. ➔

Réduction de l'empreinte environnementale

DÉFINITION DU RISQUE

La maîtrise et la réduction de l'empreinte environnementale directe n'ont pas été retenues dans la cartographie des risques au regard des activités du Groupe VYV. La non-maîtrise de l'empreinte environnementale n'en demeure pas moins un risque qui peut être de nature économique (ex : hausse des dépenses liées aux consommations d'énergie), de nature financière (besoin d'investissements accrus pour mise en conformité des sites) ou réglementaire (gestion des déchets hospitaliers notamment). Le risque de pollution diffuse, bien que faible, ne peut par ailleurs être totalement écarté, notamment du fait de l'utilisation sur quelques sites de fluides frigorigènes.

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

Le Groupe VYV attache une attention particulière à la réduction de l'impact de ses activités sur l'environnement. Afin d'établir les priorités de travail des maisons, d'assurer la conformité des sites et d'anticiper de futures obligations réglementaires, un état des lieux exhaustif des pratiques a été lancé sur la période 2020/2021.

Menés avec l'aide d'un cabinet de conseil, les travaux ont permis d'identifier différents axes d'amélioration et d'estimer de manière statistique plusieurs éléments de l'empreinte environnementale du groupe. Les émissions de GES, notamment ont ainsi pu être estimées à :

- 5800 tCO₂e sur le scope 1 ;
- 2400 tCO₂e sur le scope 2 ;
- 123 500 tCO₂e sur le scope 3, hors investissements.

Ce premier diagnostic a permis de définir l'ambition « Devenir exemplaires en matière d'empreinte environnementale » dans le cadre du projet stratégique VYV 2025. Le Groupe VYV y fixe une trajectoire reposant sur trois leviers :

- mettre en œuvre une stratégie bas carbone ;
- agir prioritairement sur nos politiques d'achats (cf. sous chapitre « Ancrage territorial et sociétal ») et d'investissement responsables (cf. sous chapitre « Investissements responsables ») ;
- sensibiliser et mettre en action toutes les strates du groupe.

Dans le cadre du levier 1, l'engagement a été pris en 2022 que chaque maison construise sa stratégie climat sobriété, dans le cadre de la méthodologie ACT Pas à Pas de l'ADEME. Le groupe consolidera les différents engagements et politiques climat des maisons pour avoir sa propre stratégie en la matière. Elle déterminera les leviers d'action pour atteindre les objectifs climatiques de baisse des émissions de CO₂ d'ici 2023 et 2050.

2022 a été l'occasion de lancer les travaux préliminaires en retenant un outil commun à la réalisation du bilan carbone propre à chaque maison, et permettant leur consolidation au niveau du groupe. Cela fait suite à la réalisation de premiers pilotes menés cette année (UMG Groupe VYV, Harmonie Mutuelle, RMA et MUTEX) dans le sillage de l'expérience acquise par Harmonie Mutuelle sur l'ensemble du processus qui mène à une politique bas carbone.

Les travaux menés dans le cadre du levier 2 ont permis d'avancer dans le déploiement de la politique investissements responsables et dans le déploiement des achats responsables. En matière d'investissements responsables, les travaux ont permis de présenter une vision harmonisée et enrichie à travers une politique d'investissement socialement responsable (ISR) pour l'ensemble de son périmètre prudentiel (cf. sous chapitre « Investissements responsables » pour plus de détails). Dans le cadre des travaux sur les achats responsables (cf. sous chapitre 5.1.2 « Ancrage territorial et empreinte sociétale » pour plus de détails), 2022 a été notamment marqué par la signature de la charte « Relations fournisseurs et achats responsables » (RFAR).

Dans le cadre des travaux du levier 3, le Groupe VYV a mis en place un plan de sobriété d'énergies. Au regard des enjeux énergétiques actuels, le gouvernement a impulsé un plan de sobriété qui requiert une baisse de 10% de notre consommation énergétique d'ici deux ans, en comparaison de 2019. Quatre actions phares communes à toutes les entités du Groupe VYV ont été identifiées en alignement avec les mesures gouvernementales :

- respecter les températures préconisées par l'ADEME, l'agence de la transition écologique. Des plans sobriété adaptés au contexte et possibilités de chaque maison ont été élaborés, dépassant le cadre du simple respect des températures et visant à réduire la consommation d'énergie et le recours à des appareils énergivores notamment. Dans l'objectif de contribuer à l'évitement des coupures électriques, l'ensemble des entités s'est engagé dans le respect des consignes attendues dans le cadre de la charte Ecowatt (démarche d'économie d'énergie structurelle, engagements les jours d'alerte). Cette démarche s'est accompagnée de plans de sensibilisation dans chacune des maisons, notamment au travers de communications sur les écogestes ;
- favoriser les mobilités alternatives à l'autosolisme avec des solutions adaptées aux réalités terrain et métiers. Au-delà de l'adaptation éventuelle des forfaits mobilités des maisons et des politiques transport adoptées, une solution de covoiturage nationale (Klaxit) et partagée groupe pour les trajets domicile-travail a été identifiée et lancée. 2023 sera l'occasion de son déploiement à un rythme adapté à chaque entité ;
- permettre à chacun d'être acteur par une bonne appropriation du sujet santé/environnement, en lien avec notre patrimoine commun groupe : la santé. Pour accompagner cette montée en puissance de l'ambition VYV 2025, des actions de formation et de sensibilisation ont été proposées notamment à nos instances dirigeantes salariées et élues, mais aussi auprès des salariés de nombreuses maisons. Cette démarche marque les prémices d'un socle de formation commun dédié à l'ensemble des salariés et élus en 2023 pour accompagner l'intégration des problématiques de durabilité dans nos métiers et favoriser le passage à l'action. Le lancement d'un plan de sobriété s'appuyant sur un socle commun d'actions a constitué un premier pas en la matière ;
- mettre en place une concertation nourrie et innovante avec les collaborateurs et élus sur ces sujets. En ce sens, une réflexion visant à instaurer des assises internes dédiées à ce sujet est actuellement en cours.

Par ailleurs, et au-delà des autres partenariats stratégiques développés ci-avant (cf. sous chapitre « Ancrage territorial et empreinte sociétale »), celui mené entre le Groupe VYV avec Cyclamed, l'éco-organisme responsable du tri des médicaments présente un fort impact environnemental. Reconduit en 2022 pour une durée de trois ans, il permet de contribuer à la protection de la santé et de l'environnement par la bonne gestion des déchets liés aux produits de santé. L'engagement du groupe se traduit par la diffusion d'informations santé auprès de nos salariés, adhérents, élus et parties prenantes (en particulier les professionnels de santé) pour les inciter à trier les médicaments, les rapporter ou les faire rapporter en officine lorsqu'ils ne sont pas utilisés, en vue d'un traitement optimal et pour prévenir les accidents domestiques. Le groupe propose également un serious game « Tri des produits de santé ».

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Consommations d'électricité des sites suivis par la DAG et émissions de gaz à effet de serre liées

	2019	2020	2021	2022 (estimée)
Consommations d'électricité en MWh	98 092,9	94 079,5	93 288,0	87 801,7
Émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'électricité, en TeqCO ₂ e	5 954,2	5 635,4	5 587,9	4 995,9

En 2022, le principal fournisseur d'énergie du Groupe VYV n'a pas été en capacité de fournir un suivi des consommations de gaz et d'électricité sur l'année 2022 comme les années précédentes dans les délais de rédaction et d'audit de ce document. Des données partielles obtenues sur les consommations d'électricité ont permis de réaliser une extrapolation des consommations d'électricité des sites suivis par la direction des Achats groupe. Cette extrapolation s'est basée sur les consommations facturées d'une cinquantaine de sites les plus consommateurs d'électricité en 2022. Ces sites ont consommé en 2022 5,85 % d'électricité de moins qu'en 2021. Ils représentaient cette même année plus de 40 % des consommations d'électricité du groupe, permettant ainsi une certaine fiabilité de l'information publiée dans la DPEF 2022 au regard des circonstances.

Bien qu'ayant obtenu des informations sur les consommations de gaz d'un certain nombre de sites, ces données n'ont pas pu être extrapolées car trop partielles.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Démarche environnementale

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

La direction Santé et écologies assure l'animation et le déploiement de la politique RSE de la mutuelle. En matière environnementale, **Harmonie Mutuelle** s'est engagée par décision du conseil d'administration du 4 juin 2021 dans une démarche d'élaboration de sa stratégie climat. Cette construction se fait sous l'égide de la méthode « ACT pas à pas » élaborée et promue par l'ADEME, dans le cadre d'un groupe pilote qui réunissait à son démarrage en 2021 une vingtaine d'entreprises en France (cf. ci-après).

Plusieurs webinaires ont été organisés autour de différentes thématiques : l'impact environnemental du numérique, du plastique, webinaires sur les enjeux climat énergie pour les contributeurs à la réalisation du bilan carbone Agoras (par exemple sur la consommation responsable), sensibilisation des commerciaux aux enjeux climatiques dans le cadre du dispositif éco incitatif mis en place avec l'ADEME... Suite à l'élaboration de la stratégie climat, et afin de faciliter l'appropriation des enjeux en interne, un module de formation sur mesure a été élaboré. Nommé le « pass climat », il fait partie des modules obligatoires, au même titre que les modules plus historiques que sont la lutte contre la corruption, le blanchiment, ou encore la protection des données. Le pass climat est proposé à l'ensemble du personnel, comprend trois modules :

- la vision des liens santé environnement, la pleine santé et le rôle de la mutuelle ;
- la connaissance générale des enjeux liés au dérèglement climatique (l'énergie, le transport, le logement, la consommation, le carbone...);
- la compréhension du bilan carbone de la mutuelle.

Afin de réduire la production de déchets papiers, la mutuelle utilise le logiciel Follow Me qui permet à tous les collaborateurs de connaître le nombre de feuilles imprimés au niveau de l'entreprise et à son niveau personnel et ainsi de prendre conscience de leurs impacts sur l'environnement. Des mugs et gourdes sont également distribués afin de réduire le recours à des gobelets jetables et des fontaines à eau sont progressivement mises en place lors des rénovations afin de diminuer l'utilisation de plastique. Harmonie Mutuelle a intégré depuis plusieurs années une révision de ses pratiques IT afin de rallonger la durée de vie des équipements tout en réduisant très fortement le parc d'imprimantes. Afin de valoriser un maximum de déchets électroniques, les équipements et outils informatiques sont démantelés par différents prestataires (Arceau Anjou Impressions et AFB Groupe). Au niveau local, différentes initiatives sont mises en place afin de réduire la production ou d'améliorer le tri des déchets en complément des actions portées au niveau national.

Des travaux sont menés par la direction immobilière de la mutuelle pour réduire ses consommations d'énergie et tenir les objectifs du décret tertiaire.

Suite à la création de la direction Santé et écologies, la nouvelle direction souhaite se doter d'un observatoire sur ces questions, et notamment les liens entre biodiversité et santé. Un programme →

visant à inciter adhérents particuliers et entreprises à adopter des modes de vie plus favorables à la santé a également été construit et en cours de déploiement (Bam ! les « boîtes à mieux ») ;

Enfin Harmonie Mutuelle soutient plusieurs structures promouvant une économie plus respectueuse du climat et de la biodiversité :

- le grand défi des entreprises pour la planète est une initiative organisée par Virginie Raison-Victor et Jérôme Cohen pour fédérer le monde de l'entreprise vers la transition écologique. L'objectif est d'accélérer la transformation de l'économie vers un modèle plus durable. Le processus participatif s'organise autour de trois étapes. La Grande Consultation a permis de recueillir les préoccupations et propositions des acteurs économiques, territoriaux et sociétaux. En tant que partenaire du Grand Défi, les dirigeants, collaborateurs et délégués élus d'Harmonie Mutuelle ont pu y participer. La Grande Délibération rassemble les représentants de 100 entreprises (salariés, dirigeants et investisseurs) tirées au sort dont des collaborateurs VYV³. Au cours de six sessions plénières, les participants vont proposer 100 propositions d'actions concrètes, impactantes et mesurables. La Grande Diffusion permettra de communiquer et sensibiliser les propositions dans les sphères économie, politique et académique ;
- le Mouvement Impact France (MIF) est le premier réseau lobbying et business des acteurs économiques à impact social et écologique, regroupant toutes les entreprises et les acteurs économiques qui s'engagent dans la transition sociale et écologique. À ce titre, Harmonie Mutuelle est partenaire du MIF depuis 2021 ;
- Agir pour le vivant. À travers ce partenariat, Harmonie Mutuelle souhaite mobiliser les acteurs des territoires à agir en faveur de la biodiversité en partageant des solutions et retours d'expériences, en testant collectivement des expérimentations sur un territoire, ou en permettant au plus grand nombre de comprendre et s'intéresser aux questions de biodiversité et aux mécanismes du vivant ;
- l'ADEME à travers un partenariat innovant qui vise à récompenser, à travers des conditions préférentielles, les entreprises ayant fait la preuve de leurs engagements climatiques auprès de l'Agence de la transition écologique. Le partenariat prévoit également un projet de guide de sensibilisation aux pratiques à la fois bonnes pour l'environnement et sa santé, prévu en 2023 ;
- l'initiative Vivre Mieux ! qui vise à créer et animer des collectifs de citoyens et citoyennes engagés pour adopter des modes de vie favorables à leur santé et à celle de la société. Cette initiative se veut au plus proche des territoires visant à former des alliances avec les entreprises locales pour mettre en œuvre des projets à impact positif.

Pour réduire l'impact des déplacements domicile-travail, la mutuelle travaille sur le déploiement des plans de déplacements en région. 25 sites sont aujourd'hui concernés, avec des disparités sur les solutions locales. Un guide est d'ailleurs en cours d'élaboration pour faciliter sa mise en œuvre sur un maximum de territoires avec comme objectif de l'étendre à l'ensemble des sites de plus de 50 salariés. Les collaborateurs bénéficient d'une enveloppe annuelle de 200 € pour entretenir leur vélo dans le cadre d'un forfait « mobilités durables ».

MGEN

Le Groupe MGEN met en place une organisation afin d'intégrer les enjeux environnementaux dans toutes ses activités. En 2021, un comité de pilotage environnemental a été instauré afin de réunir les différents référents environnements des directions (direction immobilier, direction environnement de travail, DSI, DRH, L3...). En 2022, ce comité a défini des priorités environnementales autour de quatre thématiques pour le Groupe MGEN : énergie, déchets, mobilité et numérique.

MGEN poursuit sa démarche « Numérique responsable ». Il s'agit plus particulièrement de réduire l'impact environnemental du numérique au travers d'actions « Green IT » mais aussi de mener des actions dans le domaine du numérique au service de l'intérêt collectif (dons d'ordinateurs à des publics en difficulté par exemple). Cette démarche s'articule autour de plusieurs axes :

- réduction et maîtrise énergétique du data center ;
- prise en compte de critères environnementaux pour les matériels IT. Les PC achetés sont désormais écolabellisés, la durée de vie des matériels est optimisée ;
- gestion des déchets IT (recyclage via un prestataire des ordinateurs, imprimantes, déchets IT connexes...). En 2022 MGEN a pu traiter et recycler 5 391 PC / dons de matériel IT à Emmaüs Connect. Par ailleurs, en 2022, MGEN a donné 381 PC et 19 PC fixes ;
- usages et sobriété numérique (communication autour des bonnes pratiques environnementales du poste de travail, accessibilité numérique...)

En 2022, le Groupe MGEN a signé la charte du numérique responsable, émanant de l'Institut du numérique responsable. Cette organisation met à disposition des boîtes à outils (permettant d'échanger des outils de calcul, de sensibilisation...) et permet de participer à des ateliers entre pairs pour le partage de bonnes pratiques ou la réalisation de benchmark. Les modules de formation au numérique responsable de l'INR seront déployés vers les collaborateurs du Groupe MGEN en 2023.

Le Groupe MGEN a mis en place un schéma directeur énergétique qui vise à atteindre une réduction des consommations de 40 % à horizon 2030. Afin d'assurer la qualité de l'air au sein des établissements de soin, des sondes sont déployées sur chaque site afin de mesurer toute une série d'indicateurs (température, hygrométrie, CO₂, COV) permettant un renouvellement adéquat de l'air intérieur.

Des actions de réduction des déchets sont également mises en place. Sur les sites du Livre III, au niveau des dix Ephad du Groupe MGEN, un plan d'accompagnement personnalisé a été développé pour l'amélioration nutritionnelle et alimentaire des repas proposés aux résidents et aussi permettre de réduire le gaspillage alimentaire. Concernant la restauration, des pesées de déchets sont effectuées afin d'évaluer les gâchis alimentaires.

En cohérence avec les travaux de VYV³ le Groupe MGEN a réalisé des diagnostics déchets pour une dizaine d'établissements en faisant appel au même prestataire que le groupe. Ce diagnostic permettra la définition d'un plan d'actions, notamment sur les DASRI sur 2023.

Le Groupe MGEN a également souhaité réduire sa consommation papier et a entamé des travaux de dématérialisation de son magazine Valeurs Mutualistes. En 2022, on a constaté une diminution de 31,27 % d'impression de magazines.

Dans le cadre du réaménagement du siège, le Groupe MGEN a fait don de la totalité du mobilier à des associations qui ont pu récupérer des fauteuils, bureaux, chaises, commodes, armoires, caissons à tiroirs et tables pour meubler leurs nouveaux locaux. Ce don a permis d'éviter 87,4 tonnes de déchets. Parallèlement, près de 232 tonnes de matériaux issus du chantier ont été recyclées (plafonds, cloisons, sols en pierre, moquettes...). Les équipements informatiques ont été réutilisés ou bien recyclés grâce à Recyclea. Une collecte de livres a été mise en place pour en faire don à Bibliothèque Sans Frontières, bénéficiant ainsi à des bibliothèques, écoles et associations à travers le monde ne disposant pas des moyens de s'équiper par les circuits traditionnels.

Le Groupe MGEN promeut également la mobilité douce et la réduction des émissions de GES par la promotion du télétravail (cf. chapitre RH) et la signature de l'accord QVT dans lequel il est prévu les actions suivantes : mettre en place des actions de formation à l'écoconduite, promouvoir des actions autour de l'utilisation du vélo, l'accès de tous les salariés au sport en entreprise, ainsi que des actions de sensibilisation aux questions environnementales.

Du 25 au 27 novembre 2022, MGEN a été présent au Salon européen de l'éducation en proposant à ses visiteurs une expérience immersive grandeur nature. Des animations et des tables rondes ont illustré durant tout le salon les trois piliers de l'éducation du futur selon MGEN : pour une éducation plus verte, plus épanouissante et plus sportive.

Au cours de l'année, l'ensemble des collaborateurs MGEN ont pu assister à :

- un webinar valorisant les actions RSE locales pour mettre en lumière les sites engagés et promouvoir les bonnes pratiques ;
- un webinar carbone afin de permettre aux collaborateurs de calculer leur impact carbone personnel ;
- à l'occasion de la semaine des mobilités, la Fondation de la Route a proposé une exposition interactive, des quiz, des bornes digitales et des animations auprès des sections et établissements.

MNT

Les questions liées au développement durable et à la RSE sont animées, du point de vue opérationnel, par les métiers en charge du suivi et pilotage des questions relatives à la QVCT, à l'empreinte environnementale... La commission vie militante et développement durable (composée de six élus dont un président et trois salariés), a pour fonction de suivre tous les trimestres les grandes étapes de déploiement des actions, et d'être force de stratégie en lien avec le projet stratégique d'entreprise, « Nouveaux territoires d'avenir ».

Pour impliquer les salariés sur ces enjeux, la MNT dispose également d'une communauté d'ambassadeurs RSE composée d'une quinzaine de collaborateurs volontaires, qui se réunissent une fois par mois. Ces collaborateurs ont pour fonction :

- de sensibiliser autour d'eux et d'incarner les valeurs RSE de l'entité au quotidien ;
- de favoriser la mise en œuvre d'actions concrètes RSE ;
- de participer au développement d'une culture de l'impact social en évaluant les actions RSE de la MNT ;
- d'incarner les valeurs d'engagement et de militantisme de la MNT.

Dans le cadre de la semaine de la QVCT, la MNT organise tous les ans des ateliers de sensibilisation autour de thématiques liées à l'environnement et à la santé ; lors des deux dernières éditions, un atelier sur la santé environnementale a suscité un vif intérêt auprès des collaborateurs : sensibilisation sur les impacts de l'environnement sur notre santé et pistes d'actions concrètes pour réduire notre exposition à certains facteurs environnementaux.

Outre ces actions de sensibilisation, la MNT agit très concrètement en appliquant sur ses sites les recommandations afin de réduire son impact environnemental ; à titre d'exemple elle investit dans des solutions techniques pour réduire son empreinte carbone. Des éclairages LED sont progressivement mis en place sur tous les sites ainsi que des systèmes de climatisation moins énergivores. Au siège de la mutuelle, des robinets à détecteur infrarouge et des détecteurs de présence ont été installés. La crise sanitaire de 2020 a poussé les collaborateurs à favoriser le vélo pour leurs déplacements. La MNT a souhaité accompagner les salariés dans cette transition vers les mobilités douces en proposant une augmentation des locaux de rangements pour les vélos.

Dans une logique de prévention des déchets, la MNT a doté l'ensemble des salariés de mugs 100 % biodégradables, de couverts en bambou et de gourdes. Pour donner un maximum de déchets et améliorer le taux de tri sur son siège, la MNT a mis en place cinq poubelles de flux différents. Le recyclage des déchets est assuré par l'entreprise de ménage SAMSIC. Des poubelles sont également dédiées à la récupération des capsules de café.

La MNT apporte une attention particulière à sa consommation de papier et à l'éco-conception de ses papiers imprimés (flyers, magazines, affiches...). Elle travaille avec un imprimeur labellisé Imprim'Vert certifié ISO 14001 ; cela signifie que des choix stratégiques, écologiques et made in France ont été réalisés par ce dernier pour minimiser l'impact de ses activités sur l'environnement. Parmi les différentes mesures mises en place, on peut citer, entre autres, l'utilisation d'encre végétale ou encore le recyclage des déchets dangereux et des chutes provenant des différents supports imprimés.

Chaque année, la MNT déclare sa consommation de papiers imprimés (flyers, magazines, affiches...) auprès de l'éco-organisme CITEO et s'acquitte de l'éco-contribution ECOFOLIO. Celle-ci est redistribuée aux collectivités pour les aider à collecter et traiter le papier.

Enfin, la MNT participe à l'achat de papiers issus de forêts gérées durablement et est donc à ce titre certifiée PEFC, dont le logo figure sur tous ses documents.

Enfin, dans une logique d'achats responsables de ses goodies, la MNT a renforcé ses critères de sélection et de fabrication :

- achat de produits « Made in France », faits à partir de matières recyclées ou matériaux responsables comme le bambou,
- recyclage de goodies (sacs textiles recyclés en produits d'usage quotidien).

MUTEX

Après un premier bilan carbone incluant le scope 3 (hors investissements), en 2020 et des ateliers de sensibilisation auprès du comité de direction générale, un comité d'engagement social, sociétal et environnemental a été créé (comité ESSE), regroupant des représentants de chacune des directions opérationnelles de MUTEX. À l'aide de groupes de travail et d'un accompagnement externe, MUTEX a défini une politique et une feuille de route RSE bien précise, validée par le comité de direction générale et s'inscrivant dans la stratégie RSE du groupe. Cette feuille de route se décline en trois axes et onze engagements forts (cf sous-chapitre « Intégration du développement durable dans la stratégie de l'entreprise »).

Par ailleurs, afin d'embarquer ses collaborateurs, MUTEX a travaillé pour inclure un critère RSE dans l'accord d'intéressement, qui sera négocié au premier semestre 2023.

Enfin, un lien est maintenu entre le groupe et Mutex, via un correspondant RSE interne.

Afin de sensibiliser et de mobiliser, les collaborateurs MUTEX peuvent bénéficier, depuis novembre 2021, d'un module de formation dédié aux fondamentaux de la RSE via la plateforme ANNIE (newsassurance). Ce module de 1 h 20, pensé pour tout public, vise à faire comprendre les fondamentaux du développement durable comme socle de référence de la RSE, comprendre comment intégrer les fondamentaux de la RSE et leurs déclinaisons opérationnelles pour les acteurs du marché de l'assurance, ainsi qu'à identifier les référentiels clés et le cadre de réglementaire afférent à la RSE.

En complément de ce module, MUTEX a organisé sur l'année 2022 de multiples actions de sensibilisation aux enjeux environnementaux pour les collaborateurs : des ateliers de cuisine zéro déchets, une collecte de jouets au profit d'enfants démunis, une collecte de lunettes au profit d'une association, des campagnes sur les éco-gestes, plusieurs fresques du climat ou encore une conférence animée par Jean Jouzel, expert du dérèglement climatique et ancien vice-président du GIEC. Sur 2023, l'ajout d'une formation à notre catalogue de formation sur notre impact environnemental est à l'étude et nous déploierons aussi en interne le parcours groupe sur notre empreinte environnementale quand il sera mis à notre disposition (à priori fin T1 2023).

En matière de gestion des déchets et gaspillage alimentaire, et dans le cadre de la loi Egalim, le prestataire (Sodexo) s'est engagé dans le cadre du pacte national de lutte contre le gaspillage alimentaire et dispose de conventions de partenariat pour le don des excédents alimentaires avec les Restos du cœur et la Fédération nationale des banques alimentaires. En lien avec ce prestataire, MUTEX a prévu d'adhérer à la démarche WasteWatch (programme de lutte contre le gaspillage alimentaire) dès janvier 2022 dans l'objectif de réduire de 50 % le gaspillage alimentaire d'ici 2025. En 2022, il y a eu 7738,8 kg de déchets (production, distribution, plonge, pain, stockage matières premières) sur tout le RIE (restaurant inter-entreprise) commun avec Siemens et Chorum. Les Mutexoïses représentant environ 50% des consommateurs du RIE, on peut donc compter 3869,4 kg imputés à MUTEX.

Le siège de MUTEX est certifié HQE « Très bon » en exploitation, limitant ainsi l'impact du site sur l'environnement. Le site est équipé de racks vélos pour favoriser les mobilités douces et de bornes de recharges pour véhicules électriques. MUTEX a également réalisé en mars 2021 son plan de mobilité employeur afin d'améliorer la mobilité des collaborateurs dans le cadre des déplacements domicile-travail. Dans ce but, un plan d'action a été conçu en 2022 avec comme objectif d'être déployé en 2023. Il prévoit de :

- sensibiliser les collaborateurs aux enjeux de la mobilité,
- désigner un référent mobilité,
- organiser un challenge mobilité pour inciter à la mobilité active,
- communiquer sur l'état du trafic sur le réseau RATP et sur le projet du Grand Paris Express,
- développer l'usage d'une application de covoiturage,
- communiquer un mapping anonymisé des collaborateurs pour inciter au covoiturage.

Les salariés ont quasiment tous la possibilité de télétravailler. Les salariés sont incités à trier les déchets grâce à des points de tri à la place de poubelles de bureau individuelles. Un tri du papier, des DIB (déchet industriel banal), des canettes, ainsi que du plastique, verre et carton est en place.

Entités non obligées

VYV³

VYV³, dans le cadre de sa politique de développement durable et en ligne avec sa raison d'être, s'engage à prendre soin de l'environnement en contribuant à la lutte contre le changement climatique et à la préservation de toutes les ressources.

Pour animer cette démarche et la porter au plus près des établissements, la direction du Développement durable se repose sur une communauté de référents développement durable issus des entités membres de VYV³. Chaque référent, pour déployer ses propres actions en matière de développement durable, construit une organisation adaptée à son contexte et s'inscrit dans différents projets proposés par la direction du Développement durable nationale. Ils animent des instances de gouvernance adaptées ou dédiées aux enjeux qu'ils ont à traiter, associent dans certains cas les élus mutualistes, les représentants du personnel et se reposent sur des communautés de professionnels en établissements comme relais ou ambassadeurs de leurs propres démarches. Certaines démarches d'entités veillent à associer plus largement l'ensemble des collaborateurs aux dynamiques de développement durable. C'est le cas par exemple de VYV³ Bourgogne qui a lancé en 2022 sa boîte à idées DD en ligne visant à collecter des propositions d'initiatives à mettre en place ou à d'idées à développer dans l'entreprise.

En 2022-2023 les différentes actions déployées par les entités VYV³, les filières métiers et les directions support contribuent principalement à quatre grands objectifs : réduire l'empreinte carbone des activités ; réduire les déchets et renforcer les pratiques d'économie circulaire; intégrer la prise en compte des impacts environnementaux des services dès leur conception ;

déployer des actions de sensibilisation et de formation favorisant la transformation durable des usages et des pratiques, au service de la préservation de l'environnement, déterminant majeur de santé.

Sensibilisation et formation

Sur ce dernier objectif, après un challenge environnemental de trois semaines ayant mobilisé 800 joueurs en 2021 sur les gestes du quotidien pour l'environnement, les équipes nationales VYV³ ont, tout au long des semaines du développement durable 2022, diffusé des conseils pour réduire collectivement et individuellement les impacts environnementaux sur les lieux de travail ou dans les habitudes de vie. Ces conseils ont été regroupés dans différentes fiches écogestes et rappelés dans des autocollants de sensibilisation ludiques destinés à être apposés en établissements. Ces derniers sont repositionnables autant que de besoin pour augmenter leur durée de vie et ont été fabriqués par une entreprise adaptée qui compte plus de 85 % de salariés en situation de handicap.

Certaines entités de VYV³ déploient aussi des actions de sensibilisation/formation visant à faciliter le passage à l'action sur des thématiques environnementales. Certains contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) d'établissements de la Mutualité Française de la Vienne contiennent des objectifs RSE. Pour y répondre, cette entité a mis en œuvre des formations (conduite éco-responsable, formation à « l'utilisation » des locaux et des équipements neufs) pour 70 personnes. Autre exemple, VYV³ Pays de la Loire dispose à plein temps depuis 2022 de l'appui d'un conseiller en transition énergétique et écologique en santé (CTEES) recruté suite à un AMI de l'ANAP et de la CNSSA. Ce dernier met son expertise à disposition de l'ensemble des établissements de l'union et déploie des actions de sensibilisation de terrain ayant permis de sensibiliser les professionnels de 30 établissements à l'optimisation énergétique du fonctionnement des bâtiments.

Réduction des déchets et économie circulaire

En 2022, la direction Développement durable a lancé avec l'appui des référents des entités VYV³ un diagnostic pour établir un état des lieux de la gestion des déchets de 30 établissements représentatifs de la diversité des activités de VYV³. Ces établissements génèrent un tonnage annuel d'environ 1 400 tonnes de déchets, dont environ 25 % sont recyclés. Ces diagnostics ont permis de d'identifier des tendances générales sur le tri et les bonnes pratiques de réduction à la source des déchets déjà en place. À partir de ces observations, le service Achats travaille avec la direction du Développement durable au référencement de prestataires (éco-organismes, associations...) qui collectent les différentes typologies de déchets générées dans les établissements VYV³. Des fiches actions élaborées en 2023 à partir des conclusions du projet permettront de mieux les accompagner dans leurs pratiques d'économie circulaires. Elles renforceront les actions déjà mises en œuvre dans les établissements des entités qui, conformément à leurs obligations, pratiquent le tri sélectif de leurs différents déchets (déchets d'activités de soins à risques infectieux, bio déchets, papier, carton, verre, aluminium). Si dans la majorité des cas ces déchets rejoignent ensuite les filières constituées, certains établissements ont installé des solutions locales et naturelles de traitement pour leurs biodéchets (APSA, VYV³ Bourgogne, VYV³ Centre Val de Loire, MGEN, VYV³ Bretagne).

Dans de nombreux établissements, les équipes organisent autour de l'économie circulaire des activités pédagogiques et de sensibilisation avec leurs publics. L'APSA a, par exemple, mis en place un « atelier friperie » pour les jeunes de son pôle enfants (dépôt de vêtements inutilisés, si besoin petits travaux de couture en ateliers préprofessionnels, exposition et vente en interne pour financer certaines sorties).

Le pôle Produits et services de VYV³ développe elle aussi à plus grande échelle des réflexions en matière d'économie circulaire pour ses produits. Pour répondre à la demande de ses publics pour des produits qui améliorent la santé tout en préservant l'environnement, la filière Santé visuelle de VYV³ a choisi de distribuer des produits éco-conçus. Les montures de la marque JUSTE lancées en 2019 avec le réseau Ecouter Voir sont composées de différents matériaux écoresponsables qui contribuent largement à réduire les impacts environnementaux de leur cycle de vie. En 2021, une nouvelle collection écoresponsable de lunettes, OXO, a été lancée dans les 320 magasins d'optique de VYV³. Fabriquées en France, les lunettes OXO sont les toutes premières à base de Greenfib, une matière 100% biosourcée en Nouvelle-Aquitaine et en Bretagne (dérivé de l'huile de ricin, renforcé avec des farines végétales) qui peut être recyclée jusqu'à trois fois pour concevoir une nouvelle monture OXO puis ensuite tout autre produit de consommation. La filière Santé visuelle assure également la collecte des équipements inutilisés (dont certains sont donnés à l'ONG Mutualistes sans frontières). La filière Santé auditive se positionne également pour réduire les impacts environnementaux des équipements non utilisés en les collectant et en les valorisant. De son côté, Harmonie Médical Service étudie le développement d'un premier service de récupération et de remise en état des dispositifs médicaux afin de pouvoir répondre aux besoins des structures du groupe.

Alimentation durable

La question de la réduction à la source du gaspillage a également été prise en compte par le pôle Accompagnement qui, dans le cadre d'un projet d'élaboration d'un « Référentiel nutrition, prestations hôtelières, alimentation durable et modèles de restauration », a lancé en 2021 et 2022 des audits des lieux de restauration d'établissements pour personnes âgées ou handicapées. Ces travaux ont permis d'évaluer les pratiques en place en matière d'approvisionnement responsable et de lutte contre le gaspillage alimentaire. En 2022, le référentiel constitué de fiches repères, simples et efficaces, complétées d'annexes et de documents associés (vidéos, grilles d'évaluation...) a été publié et diffusé aux professionnels de la restauration, aux équipes d'accompagnement et de soins, aux directeurs de structure. Pour la partie alimentation durable, le référentiel aborde les sujets d'approvisionnement durable en ligne avec les exigences de la loi EGALIM, la lutte contre le gaspillage alimentaire ou encore les pratiques permettant la réduction et le bon traitement des déchets issus de la restauration.

Plusieurs entités de VYV³ (VYV³ Centre Val de Loire, Mutualité Française Normandie, Mutualité Française de la Vienne, Pavillon de la Mutualité, VYV³ Bretagne, VYV³ Bourgogne, VYV³ Pays de la Loire) sont actives pour mettre en œuvre différentes mesures de lutte contre le gaspillage alimentaire et de promotion de l'alimentation durable, le plus souvent en partenariat avec leurs prestataires de restauration. Elles systématisent ainsi les pesées des restes de repas, l'ajustement des portions, le service à l'assiette, le recours à une vaisselle adaptée aux appétits, la distribution du pain sur demande, les dons des denrées non cuisinées...

VYV³ Bourgogne a déployé, en 2021, un diagnostic de lutte contre le gaspillage alimentaire en partenariat avec le conseil départemental de la Côte d'Or et des plans d'actions de réduction du gaspillage sur six établissements et une cuisine centrale.

La Mutualité Française Normandie déploie également un plan d'action sur le sujet et organise des actions de formations au gaspillage alimentaire pour les prestataires de restauration, de sensibilisation des responsables de sites et des équipes de cuisine, de préparation de diagnostics de gaspillage alimentaire... L'ensemble de ces actions se poursuivra en 2023. La Mutualité Française de la Vienne s'est fixé des objectifs de réduction du gaspillage en lien avec son prestataire de restauration, et le Pavillon de la Mutualité a mis en place une journée de sensibilisation anti-gaspillage pour ses établissements.

Green IT

VYV³ IT, le GIE informatique de VYV³ déploie différentes actions de sobriété numérique sur le périmètre de l'union faitière et de ses entités adhérentes. En 2022, VYV³ IT a acté la décision de rallonger la durée de vie des équipements informatiques en location de trois à cinq ans et la récupération systématique des équipements en fin de vie. Une partie de ces équipements a été valorisée par une entreprise adaptée pour une « seconde vie ». Le reste a été récupéré et recyclé en suivant la filière adéquate. Un travail a également été mené sur les téléphones mobiles. Pour tous les équipements informatiques et de téléphonie la réparation est maintenant systématiquement préférée au remplacement et la nouvelle politique d'achat adoptée en 2022 vise un recours à 100% à des smartphones reconditionnés en cas de nouvelle dotation. L'engagement de VYV³ IT dans une démarche numérique responsable se poursuivra en 2023 avec l'élaboration et l'adoption d'une démarche engageante de numérique responsable qui fixera de nouvelles ambitions en la matière.

En 2022, VYV³ IT a également apporté son soutien à la direction du Développement durable de VYV³ dans l'organisation d'un « Grand ménage numérique » pour les équipes nationales. Du 7 au 19 mars 2022, elles se sont fixées pour objectif de réduire les données stockées sur les serveurs et dans les boîtes mail. Au cours de cette semaine plus d'un quart des collaborateurs de VYV³ Faitière et de VYV³ IT ont découvert et mis en œuvre ensemble les bonnes pratiques de sobriété numérique à mettre en place et utiliser tout au long de l'année. Au total plus de 220 Go de données redondantes ou obsolètes a été supprimé au cours de cette opération.

Environnement et santé

La filière métier Enfance et famille du pôle Accompagnement veille également à mettre en place des pratiques environnementales vertueuses dans son réseau. Attentives au bien-être présent et futur des enfants, les crèches du réseau « Main dans la Main » s'engagent en matière de santé environnementale en prêtant une attention particulière au respect de la qualité de l'air intérieur. Elles s'assurent de cette qualité à travers de mesures régulières, choisissent des alternatives aux produits chimiques pour le nettoyage (ex : utilisation de produits éco labellisés...) et sensibilisent leurs collaborateurs à leur bonne utilisation. Parce que cet engagement environnemental rejoint aussi la politique de prévention de la filière, une part significative des crèches sensibilise les équipes, les enfants et leur famille aux éco-gestes. Pour certaines entités, ces actions sur les enjeux environnement/santé s'inscrivent dans une démarche plus large d'engagement dans l'obtention du label Ecolocrèche (VYV³ Centre Val de Loire)

D'autres établissements sanitaires ou médico-sociaux VYV³ (VYV³ Pays de la Loire, VYV³ Normandie, VYV³ Centre Val de Loire, Pavillon de la Mutualité, VYV³ Ile de France, VYV³ Bretagne) ont renforcé leurs pratiques pour améliorer la qualité de l'air intérieur (mesure de la qualité de l'air - CO₂, COV, Formaldéhyde-, nettoyage régulier des ventilations, sensibilisation des occupants pour systématiser l'aération régulière et éviter l'utilisation d'aérosols, équipements de purification de l'air intérieur, test de plantes « dépolluantes » dans les bureaux de VYV³ Bretagne...)

La clinique Jules Vernes d'HGO est l'une des douze maternités volontaires des Pays de la Loire bénéficiant depuis 2021 d'un plan d'accompagnement collectif en santé environnementale « Santé environnementale en maternité : agir ensemble ! » financé et accompagné par l'ARS Pays de la Loire et la Mutualité Française Pays de la Loire. Le programme vise à limiter l'exposition aux polluants intérieurs des nouveau-nés, de leurs mères et des professionnels au sein des maternités. Les parents sont également sensibilisés aux enjeux de santé environnementale du jeune enfant pour la préparation de la chambre de bébé et le retour à domicile. Après une phase de diagnostic, les maternités ont identifié six chantiers prioritaires à travailler collectivement : l'utilisation des produits cosmétiques, les produits et techniques de nettoyage des locaux, les achats des produits, le lait infantile, les couches et l'exposition des professionnels au formol. Parmi les réalisations de l'année 2022, figure la signature d'une charte des achats responsables en santé environnementale. Cette charte intègre notamment des critères de choix au regard de la composition des produits, de la recyclabilité des emballages et du coût global du produit sur l'ensemble de son cycle de vie (acquisition, utilisation, élimination).

Biodiversité

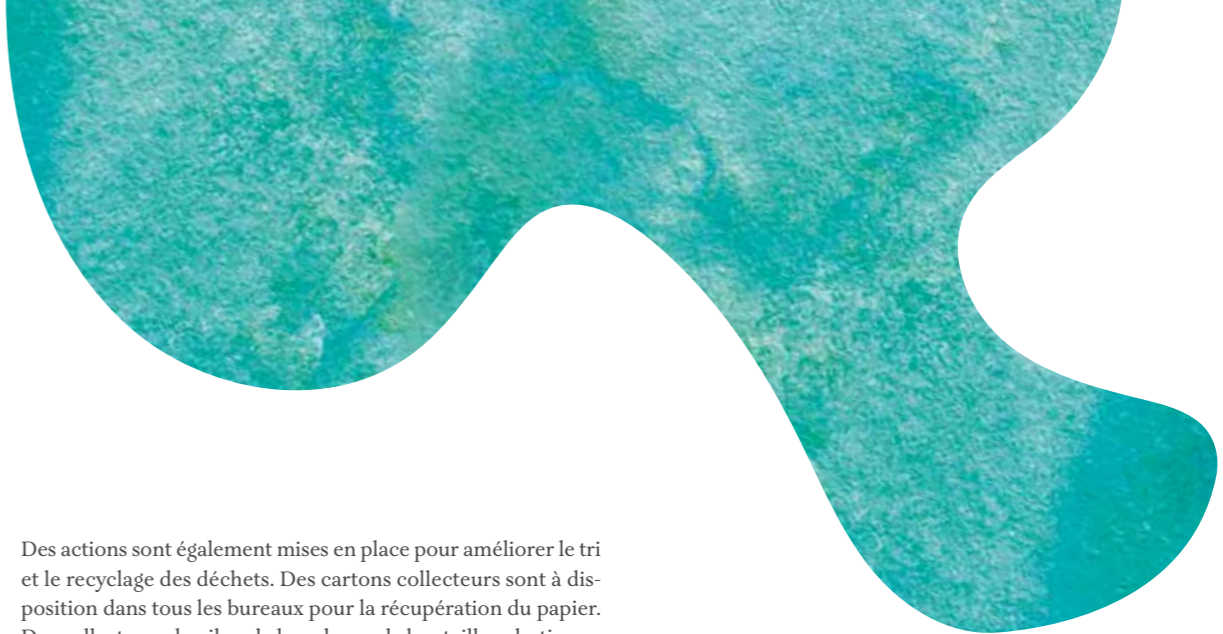
Des entités membres de VYV³ adressent également le sujet de la préservation de la biodiversité en portant une attention particulière à l'entretien des espaces verts de leurs établissements (VYV³ Centre Val de Loire, Pavillon de la Mutualité, VYV³ Bourgogne, Mutualité Française Vienne, VYV³ Pays de la Loire) ou en aménageant des espaces promoteurs de biodiversité sur leurs terrains (nichoirs, ruches, hôtels à insectes, éco-pâturage). Les derniers établissements construits par la Mutualité Française Vienne sont équipés lorsque cela est possible de toitures végétalisées et les terrains pourvus de bassins de récupération des eaux de pluie équipée de plantes filtrantes et nettoyantes.

RMA

Dans le cadre de sa certification AFAQ 26000, RMA met en place une organisation visant à réduire son empreinte environnementale et dispose depuis 2021 d'un outil (Toovalu) permettant le suivi des actions en matière de développement durable. Des actions concrètes sont mises en place sur le siège de RMA et dans le cadre de ses partenariats et/ou de sa politique achat.

En 2022, RMA a continué et amplifié ses actions de sensibilisations des collaborateurs. À travers la mise en place de petits visuels, ceux-ci sont incités à faire attention à leurs gestes du quotidien et réduire leurs consommations d'eau et d'électricité ou encore le nombre d'impressions. Quatorze collaborateurs ont également été sensibilisés aux enjeux climatiques à travers un atelier « Fresque du climat » qui s'est tenu dans le cadre de la semaine du développement durable 2022.

Afin d'éviter le gaspillage alimentaire, l'association Melchior propose aux collaborateurs de l'entreprise d'utiliser ses réfrigérateurs connectés comportant des repas locaux, bio et sans déchets.



Des actions sont également mises en place pour améliorer le tri et le recyclage des déchets. Des cartons collecteurs sont à disposition dans tous les bureaux pour la récupération du papier. Des collecteurs de piles, de bouchons, de bouteilles plastiques, de canettes, de gobelets en carton et de verre sont quant à eux mis en place à chaque étage.

Le papier et carton sont enlevés et recyclés par l'association d'insertion par l'activité économique, « Osez Forêt Vivante » qui est spécialisée dans la valorisation des déchets tertiaires. Depuis octobre 2020, un partenariat avec Terracycle permet également la collecte des masques chirurgicaux en vue de leur recyclage.

Les consommations d'énergie sont suivies régulièrement et les paramétrages adaptés en fonction de l'occupation du bâtiment pendant les périodes de télétravail massif.

Pour promouvoir la mobilité douce, RMA a signé une convention mobilité avec la TAN, en charge des transports publics de l'agglomération nantaise. Un forfait « indemnité vélo » a été mis en place et l'entreprise va au-delà de la réglementation en participant à la prise en charge de 100 % du coût des transports en commun pour ses salariés, que ceux-ci aient ou non un abonnement. Ces dispositifs complètent le recours possible au télétravail pour tous les collaborateurs ayant plus de trois mois d'ancienneté (cf. chapitre RH). Depuis 2022, les salariés peuvent bénéficier d'un prêt à taux zéro dans le cadre de l'acquisition d'un vélo ou d'une trottinette électrique.

Des actions sont également mises en place en matière de biodiversité comme la sauvegarde des espaces engazonnés ou l'entretien des espaces verts qui est réalisé par un prestataire n'utilisant pas de pesticides.

Adaptation et atténuation du changement climatique

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

En cohérence avec à sa raison d'être, **Harmonie Mutuelle** à travailler à la mise en place d'une stratégie climat depuis début 2021. Pour y parvenir, la mutuelle a rejoint le dispositif pilote ACT Pas à Pas proposé par l'ADEME. Il vise à accompagner pendant trois ans les entreprises dans l'écriture de leur stratégie climat, comprenant une courbe de réduction de nos émissions de GES en pourcentage par rapport à une année de référence.

L'une des premières étapes de cet engagement en faveur du climat a consisté à réaliser un bilan carbone, fini mi-2021 sur les données 2019. Cette année de référence a été utilisée à la place des données 2020 afin que les chiffres collectés ne soient pas impactés par les conséquences de la crise sanitaire. Ce premier bilan carbone a été conçu comme le plus exhaustif possible et a pris en compte les émissions de gaz à effet de serre liés aux

investissements mais aussi ceux liés au remboursement par la mutuelle des soins et dispositifs médicaux. Comme pour les autres entités du Livre II, les émissions indirectes de GES (scope 3) de la mutuelle sont très largement supérieures aux émissions directes ou liées aux consommations d'électricité (scope 1 et 2). Ainsi, les achats représentent environ 35 500 tCO₂e contre moins de 4 100 pour les consommations d'énergie. Les investissements représentent quant à eux plus de 272 000 tCO₂e. Si l'on prend en compte l'impact des remboursements effectués par la mutuelle, les émissions indirectes se montent à plus de 392 700 tCO₂e. Ces échelles de grandeurs très différentes selon les éléments pris en compte illustrent la pertinence de ne pas limiter l'étude de ses émissions de GES aux émissions directes.

En 2022, la mutuelle a :

- réalisé son deuxième bilan carbone, sur les données 2021 ;
- défini sa politique climat en co-construction avec les collaborateurs et les élus de la mutuelle ;
- fait adopter sa trajectoire de réduction des émissions de gaz à effet de serre. La trajectoire carbone prévoit une baisse en valeur absolue de 48 % des émissions de gaz à effet de serre d'ici 2030, soit une réduction totale de 159 200 tCO₂e. Cette diminution se décompose en une baisse de 40 % des émissions liées aux activités directes de la mutuelle (soit - 23 200 tCO₂e) et de 50 % des émissions liées à ses placements (soit - 136 000tCO₂e).

MGEN

Au-delà du sa politique d'investissements responsables, le Groupe MGEN a bâti une stratégie permettant d'appréhender ce sujet dont l'objectif final est de réduire ses consommations et son impact GES au travers d'actions concrètes déployées. En 2022, MGEN a participé aux travaux du groupe visant à sélectionner un prestataire pour la réalisation de bilans carbone. En anticipation de ces travaux, la liste des données nécessaires à la réalisation du bilan carbone ainsi que celles des interlocuteurs clés ont été établies. Pour permettre une large mobilisation sur les enjeux de réduction des émissions de gaz à effet de serre, la direction RSE a développé une « calculatrice » des émissions de GES. Ce fichier Excel simple d'utilisation vise à permettre aux sites de faire une estimation de leurs émissions et ainsi de mieux s'approprier cet enjeu. Cette « calculatrice » sera déployée auprès des sites du Livre II en 2023.

En octobre 2022, MGEN a publié son plan de sobriété énergétique et s'engage désormais à réduire de 10 % la consommation d'énergie sur l'ensemble du périmètre du groupe d'ici deux ans en agissant sur :

- la diminution de l'intensité énergétique de ses bâtiments (température, lumières...);
- le développement de la sobriété énergétique du numérique (optimisation du datacenter, sensibilisations aux écogestes...);
- les mobilités douces (formations écoconduite...).

Dans le cadre du réaménagement du siège, le bâtiment a obtenu la certification Haute Qualité Environnementale (HQE) pour la phase conception au niveau excellent. Cette certification permet de distinguer des bâtiments dont les performances environnementales et énergétiques correspondent aux meilleures pratiques actuelles.

La direction de l'Immobilier, en charge de la gestion des établissements de santé (Livre III), a acté différents objectifs en matière de réduction des consommations d'énergie :

- un objectif de réduction de la consommation énergétique du parc de 40 % d'ici 2030 par rapport à un référentiel réglementaire établi entre 2010 et 2019, en conformité avec le décret tertiaire ;
- l'abandon du fioul comme source d'énergie ;
- l'atteinte d'une meilleure efficacité énergétique des équipements et l'optimisation de leur performance ;
- le tout en améliorant le confort des occupants.

Pour le Livre III, chaque installation au fuel a fait l'objet d'un audit, d'études et d'un remplacement par une énergie alternative moins polluante chaque fois que cela était possible, un seul site étant encore équipé. La mise en place d'une chaufferie biomasse sur le site de Trois Epis en lieu et place d'une chaufferie fuel permet d'éviter l'émission annuelle de 1 337 tonnes d'émissions de CO2 mais aussi de créer deux emplois indirects dans la filière bois de la région.

En conformité avec le décret tertiaire, l'ensemble des sites du Groupe MGEN soumis (>1 000m² ou faisant parti d'un bâtiment > 1 000m³) ont fait l'objet d'une déclaration de leurs consommations, surface, cadastre,) sur la plateforme Operat.

Une plateforme de monitoring des consommations énergétiques a été déployée par la direction de l'Immobilier entre août et octobre 2022 pour un pilotage plus fin des consommations.

MNT

Conformément à la réglementation, la MNT réalise régulièrement des bilans GES sur les activités concernées par cette réglementation (énergies, fluides frigorigènes et carburants). La mutuelle réduit ses émissions de gaz à effet de serre à travers sa politique d'investissements responsables et en appliquant la politique achats du groupe.

Lors des travaux d'aménagements de ses sites, la MNT remplace l'éclairage classique par l'installation des éclairages LED et de chauffages à panneaux rayonnants. À la suite du dernier bilan GES, la MNT a décidé de remplacer le fluide R410 utilisé dans ses climatiseurs par le fluide R32, au pouvoir de réchauffement global bien moindre, et ce en avance sur la réglementation F-gas.

La MNT réalisera son premier bilan carbone complet en 2023 dans le cadre du projet groupe « Bas carbone », qui vise à mesurer les gaz à effet de serre au travers de toutes ses activités :

énergie, bâtiments, transports, industrie ...puis à mettre en place des actions et des postes de réduction des GES, au travers d'une stratégie bas carbone.

MUTEX

MUTEX a réalisé en 2022 son deuxième bilan carbone (tous scopes inclus, hors investissements) sur les données 2021. Les émissions de l'entreprise sont de 15 506 tCO₂e. Le scope 3 représente presque l'ensemble des émissions de MUTEX. Au sein de ce scope, les trois principaux postes d'émissions sont :

- les achats de produits ou services (intrants) avec 13 953 tCO₂e. En plus d'appliquer la politique achats groupe, MUTEX travaille avec ses différents fournisseurs, afin de :
 - s'assurer d'avoir des ambitions RSE communes,
 - préciser son bilan carbone en travaillant sur d'autres ratios que les ratios monétaires,
 - réfléchir à des moyens de réduire l'empreinte de leurs produits/services et donc des achats de Mutex ;
- les immobilisations avec 483 tCO₂e. MUTEX travaille sur l'optimisation de la flotte automobile de l'entreprise, notamment la conversion de la flotte aux véhicules à faibles émissions dans le respect de la réglementation et la loi « Orientations des mobilités » du 24/12/2019. Des véhicules avec de nouveaux modes de motorisation sont ainsi privilégiés (électricité, biocarburants, hybridation...). Une démarche d'économie circulaire est aussi menée sur les biens, notamment électroniques. La réparation est ainsi priorisée avant l'achat de tout nouvel appareil, les nouveaux achats de téléphones se portent vers du recyclé/reconditionné, l'amortissement des ordinateurs est passée de trois à cinq ans. Concernant l'édition, par défaut, tous les documents interne MUTEX ainsi que tous ceux envoyés à ses distributeurs sont dématérialisés ;
- l'énergie avec 180 tCO₂e. MUTEX a mené plusieurs campagnes de communication pour sensibiliser aux écogestes et à la réduction des déchets. Des systèmes de pilotage de l'éclairage et de la température permettent de réduire la consommation d'énergie. Au niveau numérique, 40% des serveurs sont arrêtés via une mise en veille automatique dès qu'ils ne servent pas. Des projets de purge de données et de mises en place d'outils collaboratifs permettent aussi de réduire l'empreinte énergétique de l'informatique chez Mutex.

Enfin, pour limiter les trajets domicile-travail ou favoriser la mobilité douce, le télétravail, la mise à disposition de racks à vélo, de trottinettes et d'espaces permettant aux collaborateurs de se doucher sont mis en place. Par ailleurs, des systèmes de recharge pour véhicules électriques sont disponibles afin d'optimiser l'usage de la voiture.

Entités non obligées

VYV³

Rassemblés en deux séminaires fin 2021 et fin 2022 autour d'ateliers « fresque du climat » et « 2 Tonnes » les responsables de service de la direction générale adjointe et la communauté des référents développement durable ont travaillé à explorer les pistes d'actions à mettre en place au sein de VYV³ pour assurer à terme une décarbonation de ses activités.

En 2022, suite à une instruction par le comité de direction élargi de VYV³ (qui rassemble les DG de ses composantes ainsi que les directeurs nationaux métiers et supports), le conseil d'administration a voté la résolution suivante : « le conseil d'administration,

conscient des enjeux climatiques et des conséquences sur la santé et convaincu du fait que chaque entreprise doit agir contre le dérèglement climatique, approuve l'engagement de VYV³ (union faitière et l'ensemble des entités du périmètre VYV³) dans la démarche ACT pas à pas de l'ADEME, dans le but d'élaborer sa stratégie climat ».

Pour mettre en œuvre cette résolution, s'associant au projet engagé par le Groupe VYV sur le même sujet, VYV³ a construit en 2022 les jalons de son projet Bilan Carbone® qui lui permettra en 2023 de mesurer ses émissions, d'identifier les sources les plus significatives sur lesquelles agir en priorité avant de construire sa stratégie climat en accord avec les objectifs de la France.

Ce projet capitalisera pleinement sur les travaux déjà entrepris dans le cadre du projet « Efficacité énergétique et décarbonation ». Co-construit avec les entités membres, il vise à répondre aux premières échéances de la réglementation « Eco énergie tertiaire » et à accompagner les composantes de VYV³ avec les outils nécessaires pour arrêter une ambition en matière d'efficacité énergétique. À terme, il permettra de définir une stratégie énergétique immobilière et de la mettre en œuvre en y consacrant des ressources adaptées. En 2022, les travaux déployés ont permis d'identifier le patrimoine assujéti, de mettre en place une plateforme de suivi de la performance énergétique, de sélectionner un partenaire pour réaliser des audits énergétiques et d'assurer les déclarations réglementaires nécessaires sur la plateforme OPERAT. Dans certains établissements de premiers travaux d'efficacité énergétique ont été réalisés. La stratégie énergétique immobilière de VYV³, livrable principal de ce projet constituera une brique importante de la future stratégie climat.

Les travaux effectués sur le sujet de l'efficacité énergétique se sont vus encore renforcés au début de l'année 2022 par l'impératif nouveau pour les entreprises d'engager à court terme des actions de sobriété énergétique.

Pour répondre à cette injonction urgente, le Groupe VYV, dont VYV³ et ses entités, ont travaillé à formaliser en décembre 2022 leurs plans de sobriété énergétique. Le comité de direction élargi de VYV³ a défini le plan de sobriété de VYV³ selon quatre axes :

- diminuer l'intensité énergétique des bâtiments,
- promouvoir et encourager les éco-gestes,
- poursuivre et renforcer les actions d'efficacité énergétique et de décarbonation déjà engagées,
- développer la sobriété numérique.

Les engagements pris collectivement sont déclinés par chaque entité membre en mesures concrètes destinées à atteindre un objectif de 10 % de réduction des consommations énergétiques d'ici 2024. Les engagements de sobriété du Groupe VYV et de VYV³ ont été officialisés publiquement début 2023 lors de la signature de la Charte EcoWatt portée par RTE et l'Ademe. En parallèle du développement de ce plan de sobriété, un dispositif de gestion de crise en cas de coupures d'électricité a également été développé pour anticiper la survenue de tels événements dans les établissements VYV³.

Outre leur engagement dans ces différents projets nationaux, certaines filières métiers, entités et établissements de VYV³ déploient d'autres actions de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Sur les postes transport et déplacement, Harmonie

Ambulance pratique de longue date l'optimisation et la mutualisation des transports sanitaires pour limiter les consommations de carburant et les émissions afférentes ; poursuivant ses efforts, elle a fait l'acquisition de véhicules sanitaires électriques en 2022. Pour VYV³ faitière et quelques autres entités (VYV³ Ile de France, VYV³ Bretagne, VYV³ Bourgogne, VYV³ Pays de la Loire) la mise en place de forfaits indemnité kilomètre vélo et dans certains cas des subventions supplémentaires (aide à l'achat de vélos, d'équipements ou à l'entretien par VYV³ Ile de France) couplé à la mise en place de parkings vélo sur les lieux de travail permettent d'inciter les salariés à la mobilité douce. Les entités de VYV³ (VYV³ Bretagne, VYV³ Centre Val de Loire), sont aussi de plus en plus attentives à réduire l'impact de leurs flottes automobile en investissant pour adopter des véhicules moins polluants (électriques, hybrides ou à émissions plus faibles - suppression des diesels-), en favorisant le covoiturage, en encourageant le recours à la mobilité douce ou en déployant des formations à l'écoconduite (APSA, MFV, VYV³ Pays de la Loire).

RMA

En 2022, RMA a réalisé son premier bilan carbone sur les données 2021. Celui-ci s'est voulu le plus exhaustif possible en évaluant notamment l'impact carbone de ces prestations d'assistance. Le total d'émissions de GES de RMA est de 4 555 tCO₂e.

- Les prestations d'assistance représentent à elles seules 65 % de ce total, soit 2 882 tCO₂e.
- Les intrants représentent 871 tCO₂e soit environ 19 % des émissions
- Les déplacements représentent environ 7 % des émissions, soit 314 tCO₂e. Ces émissions sont quasi uniquement causées par les déplacements domicile-travail, qui représentent 91 % des GES de ce poste d'émission.

Les travaux entamés pour piloter ces émissions de GES se poursuivront en 2023 dans le cadre des travaux groupe.

RMA réduit progressivement ses émissions de gaz à effet de serre en mettant en place toute une série d'actions, comme le déploiement de son plan de mobilité, le tri sélectif des déchets, l'intégration de critères RSE dans les appels d'offres et critères de suivi de prestataires...

Si RMA n'a pas mis en place d'actions spécifiques pour réduire son exposition aux conséquences du changement climatique, la localisation de son site unique limite l'exposition de l'entreprise. Concernant le risque d'inondations par exemple, celui-ci peut être considéré comme très faible car le siège de RMA est situé à plus d'un kilomètre d'une zone inondable. L'impact potentiel d'une éventuelle inondation, même si celle-ci est peu probable, est réduit par le positionnement en étage des serveurs informatiques plutôt qu'au rez-de-chaussée. 🌧️

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

Éléments qualitatifs et méthodologie

Introduction

LE RÈGLEMENT TAXONOMIE

Contexte

Les institutions européennes souhaitent encourager les investissements durables et réorienter les flux financiers afin de les rendre compatibles avec les objectifs de l'accord de Paris. Pour assurer un niveau de financement suffisant, les investissements des États et de l'Union européenne ne peuvent suffire. Afin d'orienter les investissements des acteurs privés vers des activités durables, l'Union européenne a produit une série de textes :

- le règlement SFRD (Sustainable Finance Disclosure Regulation), également appelé règlement « Disclosure », visant à assurer la transparence des investissements dans les activités durables et la prise en compte des risques ESG dans les produits d'investissements ;
- la future directive CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), remplaçant la directive NFRD, pour fiabiliser et normaliser le reporting d'informations extra-financières ;
- le règlement taxonomie.

(1) Les entreprises non-financières sont les entreprises soumises aux obligations d'information prévues aux articles 19 bis et 29 bis de la directive 2013/34/UE et qui n'est pas une entreprise financière au sens du point 8 de cette directive.

Objectifs et principes du règlement taxonomie

Le règlement taxonomie a pour but de créer un système commun de classification des activités des entreprises permettant d'identifier celles pouvant être considérées comme durables. Ce système est défini dans le règlement européen EU 2020/852 du 18 juin 2020 et complété par le règlement délégué C(2021)2800 du 4 juin 2021.

Au regard de ce règlement, une activité peut être considérée comme durable ou alignée sur le plan environnemental si :

- elle contribue substantiellement à un ou plusieurs des six objectifs environnementaux définis par la Commission européenne (atténuation du changement climatique, adaptation au changement climatique, utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines, transition vers une économie circulaire, prévention et contrôle de la pollution, protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes), notamment en respectant des critères d'examen technique établis par la commission ;
- elle ne cause aucun préjudice important à un ou plusieurs des objectifs environnementaux ;
- elle est exercée dans le respect de principes directeurs de l'OCDE à l'attention des entreprises multinationales et des principes directeurs des Nations-Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, y compris la déclaration de l'Organisation internationale du travail (OIT) relative aux principes et droits fondamentaux du travail, des huit conventions fondamentales de l'OIT et de la Charte internationale des droits de l'homme.

Pour l'exercice 2022, l'évaluation des activités éligibles relatives aux deux premiers objectifs environnementaux sont applicables.

Le règlement taxonomie prévoit la publication d'informations différenciées, selon que l'entreprise soit une entreprise financière ou une entreprise non financière⁽¹⁾.

Obligations de publication d'informations dans le cadre du règlement taxonomie

Pour l'exercice 2022, le règlement taxonomie prévoit la publication d'informations :

- les entreprises financières, et en particulier celles dans le domaine de l'assurance, doivent publier deux ratios liés à leurs investissements (ratio Part des actifs éligibles) et aux souscriptions, en précisant la part des investissements et souscription (ratio Part des primes non-vie éligibles) qui sont éligibles, c'est-à-dire pouvant contribuer substantiellement à l'atteinte de l'un des six objectifs environnementaux et pour lesquels la Commission européenne a publié des critères techniques d'alignements ;
- les entreprises non-financières doivent publier la part de leur chiffre d'affaires, de leurs dépenses d'investissements et de leurs dépenses d'exploitation éligibles mais également la part de leur chiffre d'affaires, de leurs dépenses d'investissements et de leurs dépenses d'exploitation alignées (ou « durables » au sens du règlement). Celles-ci contribuent substantiellement à l'atteinte d'au moins un des six objectifs environnementaux par : le respect des critères techniques, l'absence de préjudice porté aux autres objectifs environnementaux et le respect de garanties sociales minimales.

Les entreprises financières devront, quant à elles, publier des informations sur leurs activités durables ou « alignées » à partir de l'exercice 2023, soit un an de décalage par rapport aux entreprises non financières.

Une réglementation encore en construction, impactant les données publiées

À la date de la rédaction de ce document, les actes délégués des quatre autres objectifs environnementaux de l'Union européenne n'ont pas été publiés.

La Commission européenne publie régulièrement des FAQ, précisant les règles de calcul et de production des informations à produire pour répondre aux obligations du règlement. Les hypothèses utilisées par le Groupe VYV seront revues à chaque exercice afin de répondre aux règles de calcul progressivement mises en place par la commission. Il est donc possible que les chiffres publiés concernant les activités éligibles soient amenés à évoluer de manière significative.

Applicabilité du règlement taxonomie au Groupe VYV et à ses entités et travaux menés par le Groupe VYV

APPLICABILITÉ AU GROUPE VYV ET SES ENTITÉS

UMG Groupe VYV

À date, le Groupe VYV n'est pas soumis réglementairement à la production d'une déclaration de performance extra-financière (DPEF) consolidée liée à son statut d'UMG. En effet, les unions mutualistes de groupe, a contrario des mutuelles, ne sont pas explicitement prévues par le droit français parmi les entreprises soumises à l'obligation de publier les informations non-financières conformément à l'article 19 bis ou à l'article 29 bis de la directive 2013/34/UE consolidée.

Conformément au communiqué de l'AMF datant du 23 mars 2022, la définition d'Entité d'Intérêt Public (EIP) à retenir est celle figurant dans la directive comptable (directive UE 2013/34 – article 1^{er} et 2nd) et non pas celle mentionnée au III de l'article L.820 du Code de commerce, ce qui signifie que, en France, ne sont concernées de publier des informations en lien avec la taxonomie dans leur DPEF que les entités ayant une forme juridique commerciale (SA, société en commandite par actions, SARL, SAS...). Par conséquent, les UMG et les mutuelles sont exclues du champ d'application du règlement taxonomie.

MUTEX

En tant que société anonyme dépassant les seuils prévus à l'article L. 225-102-1 du Code de commerce, la société MUTEX est soumise à l'obligation de produire une DPEF, et également aux obligations de publication prévues par le règlement taxonomie. MUTEX est concernée par la taxonomie au titre des activités relevant des entreprises financières.

Harmonie Mutuelle, MGEN, MNT

En tant que mutuelles dépassant les seuils prévus à l'article L114-17 du Code de la mutualité qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce, la Mutuelle Nationale Territoriale (MNT), Harmonie Mutuelle et MGEN sont soumises à l'obligation de produire une DPEF. Toutefois, au regard du communiqué de l'AMF suscitée, celles-ci ne sont pas assujetties aux obligations de production d'informations pour répondre au règlement taxonomie. →

Travaux menés par le Groupe VYV et ses entités pour répondre aux obligations du règlement taxonomie

Pour répondre aux différentes obligations listées précédemment, le Groupe VYV a constitué en 2021 un groupe de travail dédié piloté par la direction Développement durable du groupe en lien avec la direction des Investissements groupe et épaulé par un cabinet externe.

Les premiers travaux ont consisté en une analyse juridique des obligations des entités du groupe ainsi qu'en étude des

informations disponibles au niveau du groupe. Plusieurs réunions d'informations et de sensibilisation ont été organisées avec les différentes entités du groupe.

En 2022, le communiqué de l'AMF précédemment cité a réduit provisoirement le périmètre des informations à collecter avant l'entrée en vigueur de la directive CSRD. Les travaux menés par le groupe se sont concentrés sur le respect des obligations pour les seules structures assujetties.

Méthodologie retenue pour déterminer les informations publiées dans les tableaux

MÉTHODOLOGIE UTILISÉE POUR LE CALCUL DE LA PART DES PRIMES NON-VIE ÉLIGIBLES

Dans sa FAQ de décembre 2021, la Commission européenne a précisé que les primes non-vie éligibles sont celles liées à un contrat d'assurance pour lesquels les risques climatiques sont explicitement garantis⁽²⁾.

Cette précision est confortée par la position de France Assureurs (ex-FFA), pour qui seules trois activités sur les huit proposées par le règlement taxonomie sont, pour l'exercice 2022, éligibles :

- autre assurance des véhicules à moteur,
- assurance maritime, aérienne et transport,
- assurance incendie et autres dommages aux biens.

Ces trois lignes sont donc retenues par le Groupe VYV pour la publication de la part des primes non-vie éligibles.

MÉTHODOLOGIE UTILISÉE POUR LE CALCUL DE LA PART DES ACTIFS ÉLIGIBLES

Actifs immobiliers

Les actifs immobiliers sont consolidés par le groupe à partir des informations communiquées directement par les entités, que ce soit des actifs physiques ou des parts de fonds d'investissement. Sur base trimestrielle, les entités communiquent leurs inventaires selon un format prédéfini afin de les regrouper conformément à une nomenclature CIC (Complementary Identification Code) spécifique aux actifs immobiliers. On y retrouve les biens immobiliers de bureaux ou commerciaux, résidentiels, d'exploitation à usage propre, en construction, les biens d'équipement et les immeubles de placements.

Conformément au règlement taxonomie, Groupe VYV considère comme éligible toutes les positions en immobilier qu'elles soient détenues en direct ou au travers de fonds d'investissement.

L'analyse est faite sur la base des valeurs de réalisation à la date de clôture.

À date, les actifs immobiliers sont considérés comme étant éligibles à 100% et représentent un montant de 274 M€ pour MUTEX.

Actifs mobiliers

Source des données

Pour répondre aux obligations de production d'informations concernant la part des valeurs mobilières éligibles à la taxonomie, le groupe s'est basé sur l'expérience d'EGAMO, sa société de gestion de fonds (pour plus d'informations, cf. sous-chapitre « Investissements responsables »). Afin d'anticiper les informations à collecter, EGAMO a procédé à des travaux sur les actifs que la société gère.

Pour y parvenir, EGAMO utilise un outil du fournisseur de données MSCI. Celui-ci permet de suivre l'éligibilité et l'alignement de portefeuilles à la taxonomie grâce à l'identification des informations produites par les entreprises non-financières obligées de produire des informations dans le cadre du règlement taxonomie. Ces données peuvent ensuite être mises en relation avec les investissements de MUTEX. La qualité des informations produites dépend de la qualité des informations renseignées dans les DPEF des émetteurs auprès desquels le Groupe VYV et ses entités, dont MUTEX, investissent.

L'outil développé par MSCI permet également à EGAMO pour le compte du Groupe VYV et de MUTEX de calculer la part des investissements dans des activités éligibles en fonction du chiffre d'affaires d'une part et en fonction des dépenses d'investissements (CAPEX) d'autre part ainsi que d'identifier les investissements dans des entreprises non couvertes par la directive NFRD.

Méthodologie suivie dans l'exclusion des émetteurs non soumis à la directive NFRD

La méthodologie de signalement des émetteurs soumis à la réglementation est guidée par les données communiquées par les sociétés et les seuils d'éligibilité fixés par le texte réglementaire.

Pour être dans le champ d'application de la NFRD, une entité d'intérêt public (EIP) doit avoir plus de 500 employés en moyenne tout au long de l'année ainsi que soit A) un total d'actifs de plus de 20 millions d'euros et/ou B) un chiffre d'affaires net supérieur à 40 millions d'euros.

Une EIP est une société à responsabilité limitée de l'UE qui a soit des titres cotés sur une bourse réglementée par l'UE, soit une banque et/ou une compagnie d'assurance comme spécifié à l'article 2(f) du règlement NFRD. Seules les sociétés dont les titres sont cotés dans la couverture de la taxonomie MSCI EU ont été prises en compte pour l'examen de l'éligibilité au NFRD, sur la base du statut de cotation entre juillet et août 2022.

Limites méthodologiques

Les actifs mobiliers de MUTEX dont la gestion n'est pas assurée par EGAMO n'a pu faire l'objet d'une analyse. Ceci représente toutefois une part limitée des investissements de MUTEX, ne représentant que 12,6% des actifs totaux et 4,3% des actifs mobiliers. Les éléments non analysés ont été classifiés dans les tableaux ci-contre en actifs non éligibles.

Par ailleurs, les travaux menés en 2022 n'ont pas pu être réalisés sur le portefeuille transparisé. En cohérence avec les FAQ de la Commission européenne, il a été décidé de ne pas réaliser d'estimation sur les positions non détenues en propre ou par EGAMO.

Participation dans des activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile

Conformément à l'article 8 du règlement taxonomie, complété par les règlements délégués (UE) 2021/2178 du 6 juillet 2021 et (UE) 2022/631 du 9 mars 2022, la participation de MUTEX dans des activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile est détaillée dans le tableau ci-contre. Il a été rempli en prenant en compte les émetteurs auprès desquels MUTEX dispose d'investissement :

- quelle que soit la forme de ces investissements (actions ou obligations notamment) ;
- quel que soit le montant de ces investissements ;
- quel que soit la part des revenus ou dépenses d'investissements de ces émetteurs dans les activités liés à l'énergie nucléaire et/ou au gaz fossile.

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

En raison de données non disponibles au 31 décembre 2022, MUTEX ne publie pas les tableaux 4 et 5 de l'annexe XII du règlement délégué (UE) 2022/1214 du 9 mars 2022. ➔

Eléments quantitatifs de réponse à la taxonomie

Part des primes non-vie éligibles

INDICATEUR	MONTANT 2022 EN MDS EUROS	MONTANT 2022 EN % DES PRIMES ÉMISES BRUTES EN ASSURANCE NON-VIE
Primes émises brutes en assurance non-vie	0,527	100,0 %
Primes émises brutes des lignes d'activité mentionnées dans les actes délégués du règlement taxonomie	0,527	100,0 %
Primes émises brutes des lignes d'activités mentionnées dans les actes délégués du règlement taxonomie et pouvant offrir une couverture d'assurance explicite contre les aléas climatiques	0,000	0,0 %

Part des actifs éligibles

INDICATEURS RELATIFS AUX INVESTISSEMENTS	RATIO RÉGLEMENTAIRE	
	EN VALEUR (EN MILLIONS D'EUROS)	EN %
Part dans des activités économiques éligibles à la taxonomie (base chiffre d'affaires) ⁽³⁾	752,3	9,4 %
Part dans des activités économiques non-éligibles à la taxonomie (base chiffre d'affaires)	7 255,6	90,6 %
Part dans des activités économiques éligibles à la taxonomie (base dépenses d'investissement) ³	852,5	10,6 %
Part dans des activités économiques non-éligibles à la taxonomie (base dépenses d'investissement)	7 155,4	89,4 %
Part dans des produits dérivés		0,0 %
Part dans des obligations souveraines	2 760,7	34,5 %
Part dans des entreprises non-tenues de publier des informations extra-financières au regard de la NFRD	1 631,6	20,4 %
Trésorerie et équivalent de trésorerie	567,9	7,1 %
Total actif (inclus la trésorerie et les équivalents de trésorerie)	8 007,9	100,0 %
Total actifs	19,947 Md€	100 %
Total actif hors obligations souveraines	5 247,2	66%
Part des investissements dans des activités économiques éligibles à la taxonomie hors obligations souveraines (base chiffre d'affaires)	14,3%	
Part des investissements dans des activités économiques éligibles à la taxonomie hors obligations souveraines (base dépenses d'investissement)	16,2%	

(3) Le montant total des investissements immobiliers s'élève à 273,8 M€, étant considérés comme éligibles à 100%.

Note méthodologique

Périmètre de la DPEF

Présentation du périmètre du groupe

Le périmètre prudentiel du Groupe VYV se compose des douze entités françaises suivantes :

- LUMG « Groupe VYV » ;
- Sept membres affiliés :
 - > Six mutuelles relevant du Livre II du Code de la mutualité :
 - Harmonie Mutuelle ;
 - Mutuelle Générale de l'Économie des Finances et de l'Industrie (« Mgefî ») ;
 - Mutuelle Générale de l'Éducation Nationale (« MGEN ») ;
 - MGEN Filia ;
 - MGEN Vie ;
 - Mutuelle Mare Gaillard ;
 - Mutuelle Nationale Territoriale (« MNT ») ;
 - > Une société d'assurance mutuelle relevant du Code des assurances :
 - SMACL Assurances.
- Quatre 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, 33 % par VYV Invest, 3 % par MGEN, 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 ;
- > Une structure assurantielle combinée :
 - Ressources Mutuelles Assistance (« RMA »).

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 ;
- les services de soins et d'accompagnement (au travers notamment de VYV³) ;
- les autres activités excepté l'habitat⁽¹⁾.

L'UMG « Groupe VYV » exerce son influence dominante sur cent entités du Groupe VYV dans le périmètre combiné.

Le périmètre de la DPEF est plus restreint. Il intègre quatre entités obligées (Harmonie Mutuelle, MUTEX, MGEN, MNT) ainsi que RMA et VYV³ pour les informations qualitatives.

Disponibilité des informations

Principes généraux

Le Groupe VYV a souhaité publier une DPEF groupe 2022 illustrant sa politique globale en matière de développement durable.

- Sur les risques identifiés, les politiques et plans d'action du groupe sont mis en avant, lorsque existants. Ils sont complétés par des exemples de politiques et plans d'action mis en place par les entités concernées (MGEN, Harmonie Mutuelle, MNT, MUTEX, VYV³ et RMA).
- Des indicateurs clefs de performance permettant le pilotage des politiques et plans d'action en place ont été définis au cours d'ateliers inter-entités en 2019. Ils font depuis l'objet d'une révision annuelle. L'ensemble des principes et règles portant sur le reporting extra-financier est répertorié dans un protocole de reporting. Celui-ci est disponible sur demande écrite auprès de la direction Développement durable du Groupe VYV (developpementdurable@groupe-vyv.fr)

Périodicité et comparabilité des données publiées

PÉRIODICITÉ DES DONNÉES PUBLIÉES

Les indicateurs présentés sont publiés, sauf mention contraire, sur une année civile ou au 31 décembre de l'année 2022.

Lorsqu'une évolution méthodologique majeure intervient, les indicateurs de l'année précédente sont, dans la mesure du possible, recalculés.

COMPARABILITÉ DES DONNÉES PUBLIÉES ET PRÉCISIONS MÉTHODOLOGIQUES

Comparabilité avec la DPEF 2021 des indicateurs 2022

Entre 2021 et 2022, la méthodologie de calcul des indicateurs portant sur la formation a peu évolué. Cependant, certaines de ces quelques évolutions ont impacté les données précédemment publiées, rendant une comparaison difficile pour le lecteur. Le taux de départ volontaire des CDI n'intègre plus les ruptures conventionnelles. Les données des années précédentes ont été recalculées afin de permettre une comparaison entre les différents indicateurs lorsque cette situation se présente. Un commentaire est alors apporté.

Consommations d'électricité et émissions de gaz à effet de serre liés²

En 2022, le principal fournisseur d'énergie du Groupe VYV n'a pas été en capacité de fournir un suivi des consommations de gaz et d'électricité sur l'année 2022 comme les années précédentes dans les délais de rédaction et d'audit de ce document. Des données partielles obtenues sur les consommations d'électricité ont permis de réaliser une extrapolation des consommations d'électricité des sites suivis par la direction des Achats groupe. Cette extrapolation s'est basée sur les consommations facturées d'une cinquantaine de sites les plus consommateurs d'électricité en 2022. Ces sites ont consommé en 2022 5,85 % d'électricité de moins qu'en 2021. Ils représentaient cette même année plus de 40 % des consommations d'électricité du groupe, permettant ainsi une certaine fiabilité de l'information publiée dans la DPEF 2022 au regard des circonstances.

Bien qu'ayant obtenu des informations sur les consommations de gaz d'un certain nombre de sites, ces données n'ont pas pu être extrapolées car trop partielles.

Table de concordance

Pour faciliter la lecture de la DPEF, la table de concordance est présentée en page 20 de la DPEF.

Exclusion de certaines thématiques prévues à l'article L. 225-102-1 du Code de commerce

Au regard des activités du groupe, certaines thématiques prévues à l'article L 225-102-1 du Code de commerce ne sont pas reprises dans la DPEF :

- les engagements sociétaux en faveur de la lutte contre le gaspillage alimentaire,
- les engagements sociétaux en faveur de la lutte contre la précarité alimentaire,

- les engagements sociétaux en faveur du respect du bien-être animal,
- les engagements sociétaux en faveur d'une alimentation responsable, équitable et durable.

Certaines bonnes pratiques peuvent cependant être rapportées dans le corps de la DPEF, notamment sur les activités de soins sans que ces thématiques ne correspondent à des risques majeurs.

Taux de couverture des indicateurs

Afin de permettre aux lecteurs de mieux comprendre la représentativité des différents indicateurs publiés, le Groupe VYV a souhaité assurer la publication d'informations permettant de connaître le taux de couverture des indicateurs publiés dans la DPEF 2022. Certains indicateurs n'étant pas communs à toutes les entités présentées dans la DPEF, il a été jugé préférable de lister au sein de la note méthodologique les informations permettant le calcul de ce taux de couverture plutôt que de le publier pour chaque indicateur.

ENTITÉS	EFFECTIFS AU 31/12/2022	En %
Harmonie Mutuelle	5 007	11,2
MGEN	9 406	21,0
MNT	1 111	2,5
MUTEX	624	1,4
VYV ^{3*}	27 379	61,2
RMA	245	0,5
Autres	946	2,1
Total	44 718	100

* Parmi les effectifs de VYV³, trois entités n'ont pas été en mesure de remonter les chiffres 2022 à temps. Pour celles-ci, l'effectif 2021 a été utilisé et reste représentatif de la réalité car aucune évolution majeure de périmètre n'a été enregistrée en 2022. Ces trois entités représentent 7 779 salariés.

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

Rôles et responsabilités

QUI ?	RÔLE
Responsable référentiels et performance extra-financière équipe d'animation de la DPEF	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la conformité de la DPEF groupe à l'exigence réglementaire et aux autres objectifs qui lui sont fixés. • Ajoute, retire, modifie les informations nécessaires pour assurer cette conformité. • Assure l'organisation et l'animation de toute la campagne de reporting en interaction avec les référents DPEF dans les entités et au sein du groupe. • Assure la vérification des informations par des contrôles de cohérence sur les données reportées et leur consolidation jusqu'au rapport final. • Suit avec l'OTI la vérification des informations.
Le directeur du Développement durable	<ul style="list-style-type: none"> • Fixe les objectifs et la structure générale de la DPEF groupe en interaction avec la direction de la Communication. • Valide la DPEF consolidée. • Assure la revue de la DPEF auprès des différentes instances du groupe (bureau national, CDG, commission DD, CA).
Les responsables DD/RSE des entités	<ul style="list-style-type: none"> • Sont en charge de l'intégralité du reporting de leur entité juridique. • Collectent les éléments nécessaires à la production des informations qui leur sont demandées pour la DPEF groupe à partir des remontées de leurs propres référents. Ces informations peuvent provenir de différents processus en place (documentés ou non), d'outils de suivi et de pilotage métier, d'enquêtes... Elles sont remontées sous la forme de fiches quantitatives et qualitatives communes à l'ensemble des entités pour faciliter le travail de consolidation des données groupe. • Assurent la vérification des informations qu'ils délivrent au niveau groupe en effectuant des contrôles de cohérence. • Valident les contenus rédigés portant sur leurs entités. • Enregistrent toutes les pièces nécessaires (bases de données, documents source, feuilles de calcul intermédiaires...) à la vérification de la sincérité des informations qu'ils communiquent. • Le cas échéant, présentent ces pièces ainsi que la méthode de production des informations lors de l'audit. • Alertent l'équipe d'animation lorsque les informations demandées ne sont pas ou plus disponibles.
La direction de la Communication groupe	<ul style="list-style-type: none"> • Assure la lecture 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 fichiers Excel. Deux types d'informations sont consolidées dans deux types de fiches différentes :

- les informations qualitatives (politiques, objectifs, plans d'actions et résultats) qui sont collectées via un fichier Excel unique ;
- les indicateurs clés de performance (ICP) qui sont collectés à travers deux fichiers Excel (un pour les indicateurs sociaux et un pour les indicateurs sociétaux). Pour les ICP, des systèmes d'alertes automatiques (contrôles de variation et contrôles de cohérence) sont intégrés afin de réduire le risque d'erreurs de saisie ou de compréhension de l'indicateur. Des zones de commentaires permettent aux entités de commenter les variations significatives des indicateurs d'une année sur l'autre. Depuis 2021, ce commentaire est obligatoire si l'un des éléments d'un ICP (numérateur ou dénominateur) varie de plus de 33%. En 2022, les fichiers intègrent désormais les données des deux dernières années afin d'assurer un meilleur contrôle de la pertinence des commentaires apportés en cas d'alerte.

Un tableau Excel de consolidation permet à la direction du Développement durable groupe d'analyser les données collectées ainsi que de mettre à jour rapidement les données présentées dans ce document.

Contrôles

Des contrôles de cohérence et de variation sont effectués aux différentes étapes du processus (spécialistes métiers en charge de la donnée, référents DD/RSE, direction du Développement durable groupe).

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

Les données, comme l'ensemble de la présente DPEF, font l'objet d'un audit annuel par un organisme tiers indépendant.

Revue périodique et actualisation

Le protocole de reporting est revu et actualisé chaque année afin de procéder à toutes les actualisations nécessaires. 9

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

Groupe VYV – Union Mutualiste de Groupe

Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2022

Groupe VYV – Union Mutualiste de Groupe
Société mutualiste régie par le Livre I du Code de la mutualité
Siège social : 62-68, rue Jeanne d'Arc
SIREN 532 611 832

Aux sociétaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes du Groupe VYV, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées de manière volontaire dans le rapport de gestion du groupe en référence aux dispositions de l'article L. 114-17 du code de la mutualité (alinéa 11) qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce.

Conclusion

Le périmètre de reporting inclut de façon restreinte l'entité VYV³ dont la part des effectifs est de 61,2 % du Groupe VYV – Union Mutualiste de Groupe.

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Commentaires

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

- Les politiques relatives aux principaux risques en matière sociale, environnementale et sociétale ne sont actuellement pas toutes définies au niveau du groupe, tel que précisé au paragraphe « La politique de développement durable du Groupe VYV » présenté dans la Déclaration de Performance Extra-Financière. Les entités ont déployé des politiques au regard de leur contexte et de leur activité. De ce fait, les engagements, les moyens mis en œuvre, l'organisation les principales actions ainsi que les indicateurs retenus peuvent différer sensiblement entre les filiales.
- Comme précisé dans la note méthodologique accompagnant la déclaration de performance extra-financière, le principal fournisseur d'énergie de Groupe VYV n'a pas été en capacité de fournir un suivi fiable des consommations d'électricité et de gaz, dans les délais de rédaction de la DPEF. Le Groupe VYV a dû estimer ses consommations d'électricité, selon une approche d'extrapolation détaillée dans la note méthodologique, mais n'a pas été en mesure d'estimer les consommations de gaz, les données communiquées par le fournisseur étant trop parcellaires. Par conséquent, les émissions de gaz à effet de serre relatives à la consommation d'énergie du groupe, ont été calculées sur la base des estimations des consommations d'électricité uniquement.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Comme indiqué dans la Déclaration, les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration :

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

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en référence au 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Indépendance et contrôle qualité

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 6 personnes et se sont déroulés entre décembre 2022 et mars 2023 sur une durée totale d'intervention de 7 semaines.

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

Nature et étendue des travaux

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

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

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;

- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - > apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - > corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour les risques Empreinte environnementale et Intégration des enjeux ESG dans les investissements, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'UMG VYV, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau des directions contributrices ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - > des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - > des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices⁽¹⁾ et couvrent 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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

L'organisme tiers indépendant,
Mazars SA

Paris La Défense, le 17 mai 2023

Christophe BERRARD
Associé

Souad EL OUAZZANI
Associée RSE &
Développement Durable

Annexe : informations considérées comme les plus importantes

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Taux de participation aux instances de gouvernance au 31.12.N ;
- Part des actifs parmi les administrateurs ;
- Âge moyen du Conseil d'Administration au 31.12.N ;
- Part des femmes au Conseil d'Administration au 31.12.N ;
- Part des collaborateurs formés et/ou sensibilisés à la prévention de la corruption au 31.12.N ;
- Part des collaborateurs formés et/ou sensibilisés sur les sujets de lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N ;
- Nombre d'heures de formation et/ou sensibilisation sur la protection des données personnelles suivies durant l'année ;
- Nombre d'heures de formation et/ou sensibilisation sur la sécurité informatique suivies durant l'année ;
- Montant total des obligations vertes détenues ;
- Ratio nombre de saisines en médiation sur le total des réclamations au cours de l'année N ;
- Nombre total d'interventions RPS réalisés au cours de l'année N ;
- Nombre total d'interventions SST (santé/sécurité au travail) réalisés au cours de l'année N ;
- Nombre d'adhérents ayant bénéficié d'une aide sociale au cours de l'année N ;
- Nombre total de soins financés par l'action sociale au cours de l'année N ;
- Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année N ;
- Nombre de saisines en médiation au cours de l'année N ;
- Taux de satisfaction client pour l'année N ;
- Part des établissements qui impliquent les usagers au-delà des instances réglementaires réalisées au cours de l'année N ;
- Part des salariés présents au 31.12.N et ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N ;
- Taux d'emploi au sens de la DOETH au cours de l'année N ;
- Part des collaborateurs bénéficiant du télétravail au 31.12.N ;
- Taux de couverture des départements par des élus au 31.12.N ;
- Consommations d'électricité des sites suivis par la Direction des achats groupe ;
- Consommations de gaz des sites suivis par la Direction des achats groupe ;
- Total des consommations énergétiques (électricité + gaz) des sites suivis par la Direction des achats groupe ;
- Émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'électricité et de gaz des sites suivis par la Direction des achats groupe.

Harmonie Mutuelle

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

Exercice clos le 31 décembre 2022

Harmonie Mutuelle
Mutuelle régie par le Livre II du Code de la mutualité
Siège social : 143, rue Blomet – 75015 Paris
SIREN 538 518 473

Aux adhérents,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société Harmonie Mutuelle, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion de la société en application des dispositions de l'article L. 114-17 du code de la mutualité (alinéa 11) qui renvoie à l'article L225-102-1 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Commentaires

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

- Comme précisé dans la note méthodologique accompagnant la déclaration de performance extra-financière, le principal fournisseur d'énergie de groupe Vyv n'a pas été en capacité de fournir un suivi fiable des consommations d'électricité et de gaz, dans les délais de rédaction de la DPEF. Le groupe Vyv a dû estimer ses consommations d'électricité, dont celles d'Harmonie Mutuelle, selon une approche d'extrapolation détaillée dans la note méthodologique, mais n'a pas été en mesure d'estimer les consommations de gaz, les données communiquées par le fournisseur étant trop parcellaires. Par conséquent, les émissions de gaz à effet de serre relatives à la consommation d'énergie du groupe, ont été calculées sur la base des estimations des consommations d'électricité uniquement.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

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

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Comme indiqué dans la Déclaration, les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration :

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

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

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

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

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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

(1) Harmonie Mutuelle, MGEN, Mutuelle Nationale Territoriale, MUTEX.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Indépendance et contrôle qualité

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 6 personnes et se sont déroulés entre décembre 2022 et mars 2023 sur une durée totale d'intervention de 7 semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment le Pôle RSE de la Direction Santé et Ecologies, Vie mutualiste, Ressources Humaines, Conformité, Talents et engagement, Prévention, Etudes et marchés.

Nature et étendue des travaux

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

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

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - > apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et

- > corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour les risques Empreinte environnementale et Intégration des enjeux ESG dans les investissements, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'UMG VYV, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau des directions contributrices ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - > des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - > des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès de l'entité 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 l'entité.

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

L'organisme tiers indépendant,
Mazars SA

Paris La Défense, le 17 mai 2023

Christophe BERRARD
Associé

Souad EL OUZZANI
Associée RSE &
Développement Durable

Annexe : informations considérées comme les plus importantes

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Taux de participation aux instances de gouvernance au 31.12.N ;
- Part des actifs parmi les administrateurs ;
- Age moyen du Conseil d'Administration au 31.12.N ;
- Part des femmes au Conseil d'Administration au 31.12.N ;
- Part des collaborateurs formés et/ou sensibilisés à la prévention de la corruption au 31.12.N ;
- Part des collaborateurs formés et/ou sensibilisés sur les sujets de lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N ;
- Nombre d'heures de formation et/ou sensibilisation sur la protection des données personnelles suivies durant l'année ;
- Nombre d'heures de formation et/ou sensibilisation sur la sécurité informatique suivies durant l'année ;

- Montant total des obligations vertes détenues ;
- Nombre total d'interventions RPS réalisés au cours de l'année N ;
- Nombre total d'interventions SST (santé/sécurité au travail) réalisés au cours de l'année N ;
- Taux de satisfaction client pour l'année N ;
- Part des salariés présents au 31.12.N et ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N ;
- Taux d'emploi au sens de la DOETH au cours de l'année N ;
- Part des collaborateurs bénéficiant du télétravail au 31.12.N ;
- Taux de couverture des départements par des élus au 31.12.N ;
- Consommations d'électricité des sites suivis par la Direction des achats groupe ;
- Consommations de gaz des sites suivis par la Direction des achats groupe ;
- Total des consommations énergétiques (électricité + gaz) des sites suivis par la Direction des achats groupe ;
- Émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'électricité et de gaz des sites suivis par la Direction des achats groupe.

MGEN

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

Exercice clos le 31 décembre 2022

Mutuelle régie par le Livre II du Code de la mutualité
Siège social : 3, Square Max Hymans, 75015 Paris
SIREN 775 685 399

Aux délégués de l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société MGEN, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion de la société, en application des dispositions des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Commentaires

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

- Comme précisé dans la note méthodologique accompagnant la déclaration de performance extra-financière, le principal fournisseur d'énergie de groupe Vyv n'a pas été en capacité de fournir un suivi fiable des consommations d'électricité et de gaz, dans les délais de rédaction de la DPEF. Le groupe Vyv a dû estimer ses consommations d'électricité, dont celles de MGEN, selon une approche d'extrapolation détaillée dans la note méthodologique, mais n'a pas été en mesure d'estimer les consommations de gaz, les données communiquées par le fournisseur étant trop parcelaires. Par conséquent, les émissions de gaz à effet de serre relatives à la consommation d'énergie du groupe, ont été calculées sur la base des estimations des consommations d'électricité uniquement.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

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

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Comme indiqué dans la Déclaration, les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration :

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

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

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

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

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Indépendance et contrôle qualité

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 6 personnes et se sont déroulés entre décembre 2022 et mars 2023 sur une durée totale d'intervention de 7 semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment le département RSE, la direction des ressources humaines, gouvernance et vie institutionnelle, formation, conformité, le département études marketing et satisfaction client, handicap, le contrôle de gestion sociale ainsi que la direction prévention.

Nature et étendue des travaux

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

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

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - > apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et

> corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour les risques Empreinte environnementale et Intégration des enjeux ESG dans les investissements, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'UMG VYV, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau des directions contributrices ;

- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - > des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - > des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès de l'entité MGEN et couvrent 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité.

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

L'organisme tiers indépendant,
Mazars SA

Paris La Défense, le 17 mai 2023

Christophe BERRARD
Associé

Souad EL OUAZZANI
Associée RSE &
Développement Durable

Annexe : informations considérées comme les plus importantes

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Taux de participation aux instances de gouvernance au 31.12.N ;
- Part des actifs parmi les administrateurs ;
- Age moyen du Conseil d'Administration au 31.12.N ;
- Part des femmes au Conseil d'Administration au 31.12.N ;
- Part des collaborateurs formés et/ou sensibilisés à la prévention de la corruption au 31.12.N ;
- Part des collaborateurs formés et/ou sensibilisés sur les sujets de lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N ;
- Nombre d'heures de formation et/ou sensibilisation sur la protection des données personnelles suivies durant l'année ;
- Nombre d'heures de formation et/ou sensibilisation sur la sécurité informatique suivies durant l'année ;
- Montant total des obligations vertes détenues ;
- Nombre total d'interventions RPS réalisés au cours de l'année N ;
- Nombre total d'interventions SST (santé/sécurité au travail) réalisés au cours de l'année N ;
- Taux de satisfaction client pour l'année N ;
- Part des établissements qui impliquent les usagers au-delà des instances réglementaires réalisées au cours de l'année N ;
- Part des salariés présents au 31.12.N et ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N ;
- Taux d'emploi au sens de la DOETH au cours de l'année N ;
- Part des collaborateurs bénéficiant du télétravail au 31.12.N ;
- Taux de couverture des départements par des élus au 31.12.N ;
- Consommations d'électricité des sites suivis par la Direction des achats groupe ;
- Consommations de gaz des sites suivis par la Direction des achats groupe ;
- Total des consommations énergétiques (électricité + gaz) des sites suivis par la Direction des achats groupe ;
- Émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'électricité et de gaz des sites suivis par la Direction des achats groupe.

Mutuelle Nationale Territoriale

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

Exercice clos le 31 décembre 2022

Mutuelle Nationale Territoriale
Mutuelle régie par le Livre II du Code de la mutualité
Siège social : 4, rue d'Athènes - 75009 Paris
SIREN 775 678 584

Aux délégués de l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société Mutuelle Nationale Territoriale, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion de la société en application des dispositions de l'article L. 114-17 du code de la mutualité (alinéa 11) qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Commentaires

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

- Comme précisé dans la note méthodologique accompagnant la déclaration de performance extra-financière, le principal fournisseur d'énergie de groupe Vyv n'a pas été en capacité de fournir un suivi fiable des consommations d'électricité et de gaz, dans les délais de rédaction de la DPEF. Le groupe Vyv a dû estimer ses consommations d'électricité, dont celles de la Mutuelle Nationale Territoriale, selon une approche d'extrapolation détaillée dans la note méthodologique, mais n'a pas été en mesure d'estimer les consommations de gaz, les données communiquées par le fournisseur étant trop parcellaires. Par conséquent, les émissions de gaz à effet de serre relatives à la consommation d'énergie du groupe, ont été calculées sur la base des estimations des consommations d'électricité uniquement.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

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

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Comme indiqué dans la Déclaration, les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles au choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration :

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

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

Il appartient au Conseil d'administration :

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

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Indépendance et contrôle qualité

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 6 personnes et se sont déroulés entre décembre 2022 et mars 2023 sur une durée totale d'intervention de 7 semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment le département RSE, la direction des ressources humaines, le département prévention et gestion du risque, le département gouvernance et vie institutionnelle, la direction relation adhérent, la direction du pilotage réglementaire et normatif.

Nature et étendue des travaux

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

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

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :

- > apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et

- > corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour les risques Empreinte environnementale et Intégration des enjeux ESG dans les investissements, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'UMG VYV, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau des directions contributrices ;

- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;

- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :

- > des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
- > des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès de l'entité 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 l'entité.

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

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

L'organisme tiers indépendant,
Mazars SA

Paris La Défense, le 17 mai 2023

Christophe BERRARD
Associé

Souad EL OUAZZANI
Associée RSE &
Développement Durable

Annexe : informations considérées comme les plus importantes

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Taux de participation aux instances de gouvernance au 31.12.N ;
- Part des actifs parmi les administrateurs ;
- Âge moyen du Conseil d'Administration au 31.12.N ;
- Part des femmes au Conseil d'Administration au 31.12.N ;
- Part des collaborateurs formés et/ou sensibilisés à la prévention de la corruption au 31.12.N ;
- Part des collaborateurs formés et/ou sensibilisés sur les sujets de lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N ;
- Nombre d'heures de formation et/ou sensibilisation sur la protection des données personnelles suivies durant l'année ;
- Nombre d'heures de formation et/ou sensibilisation sur la sécurité informatique suivies durant l'année ;
- Montant total des obligations vertes détenues ;
- Nombre total d'interventions RPS réalisés au cours de l'année N ;
- Nombre total d'interventions SST (santé/sécurité au travail) réalisés au cours de l'année N ;
- Nombre d'adhérents ayant bénéficié d'une aide sociale au cours de l'année N ;
- Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année N ;
- Taux de satisfaction client pour l'année N ;
- Part des salariés présents au 31.12.N et ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N ;
- Taux d'emploi au sens de la DOETH au cours de l'année N ;
- Part des collaborateurs bénéficiant du télétravail au 31.12.N ;
- Taux de couverture des départements par des élus au 31.12.N ;
- Consommations d'électricité des sites suivis par la Direction des achats groupe ;
- Consommations de gaz des sites suivis par la Direction des achats groupe ;
- Total des consommations énergétiques (électricité + gaz) des sites suivis par la Direction des achats groupe ;
- Émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'électricité et de gaz des sites suivis par la Direction des achats groupe.

MUTEX

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

Exercice clos le 31 décembre 2022

MUTEX
MUTEX SA au capital de 37 302 300 €
Siège social : 140, avenue de la République – 92320 Châtillon Cedex
RCS Nanterre 529 219 040

Aux adhérents,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société MUTEX, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion de la société en application des dispositions des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

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

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

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

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

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Comme indiqué dans la Déclaration, les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration :

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

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

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

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

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Indépendance et contrôle qualité

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 6 personnes et se sont déroulés entre décembre 2022 et mars 2023 sur une durée totale d'intervention de 7 semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment la direction juridique, la direction des ressources humaines, la direction du contrôle de gestion sociale et rémunération, la direction conseil interne et organisation, la direction conformité, la direction des risques, la direction opérations clients.

Nature et étendue des travaux

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

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

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;

nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :

- > apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
- > corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour le risque Intégration des enjeux ESG dans les investissements, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'UMG VYV, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau des directions contributrices ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1 , nous avons mis en œuvre :
 - > des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - > des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès de l'entité MUTEX et couvrent 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité.

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

L'organisme tiers indépendant,
Mazars SA

Paris La Défense, le 17 mai 2023

Christophe BERRARD
Associé


Souad EL OUZZANI
Associée RSE &
Développement Durable

Annexe : informations considérées comme les plus importantes

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Taux de participation aux instances de gouvernance au 31.12.N ;
- Part des collaborateurs formés et/ou sensibilisés à la prévention de la corruption au 31.12.N ;
- Part des collaborateurs formés et/ou sensibilisés sur les sujets de lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N ;
- Nombre d'heures de formation et/ou sensibilisation sur la protection des données personnelles suivies durant l'année ;
- Nombre d'heures de formation et/ou sensibilisation sur la sécurité informatique suivies durant l'année ;
- Montant total des obligations vertes détenues ;
- 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 ;
- Taux de satisfaction client pour l'année N ;
- Part des salariés présents au 31.12.N et ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N ;
- Taux d'emploi au sens de la DOETH au cours de l'année N ;
- Part des collaborateurs bénéficiant du télétravail au 31.12.N.



 Crédit photo GettyImages – Conception et réalisation : Lonsdale
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 : 62-68 Rue Jeanne d'Arc - 75013 Paris

www.groupe-vyv.fr