

*Certaines  
rencontres  
nous mènent  
à l'essentiel.*



**Harmonie  
mutuelle**

GRUPE **vyv**

**DÉCLARATION  
DE PERFORMANCE  
EXTRA-FINANCIÈRE 2018**

# Préambule

La Déclaration de Performance extra-financière 2018 présente les différents éléments requis par la loi pour Harmonie Mutuelle et a été élaborée dans le cadre des travaux et d'une DPEF établie également de façon volontaire au niveau du Groupe VYV.

Le document présente :

- Modèle d'affaires d'Harmonie Mutuelle : liste des activités (les chiffres relatifs aux activités d'Harmonie Mutuelle sont présentés dans les autres parties du rapport annuel et de gestion)
- Les politiques menées spécifiquement par Harmonie Mutuelle et les indicateurs clés de performance et associés relatifs aux risques sociaux, environnementaux sociétaux significatifs

# Sommaire

---

## 1. Modèle d'affaires 28

- 28 ▶ 1.1. Le Groupe VYV entrepreneur du "mieux-vivre"
- 30 ▶ 1.2. Modèle d'affaires Harmonie Mutuelle
  - Description des principales activités d'Harmonie Mutuelle
  - Modèle économique et chiffres clés des activités
  - Perspectives d'avenir et objectifs

## 2. Politiques RSE et de Développement Durable 32

- 32 ▶ 2.1. La constitution d'une Direction développement durable Groupe
- 33 ▶ 2.2. La Politique RSE Harmonie Mutuelle

## 3. Processus d'identification des risques extra-financiers principaux 34

## 4. Agir en accord avec nos valeurs mutualistes 36

- 36 ▶ 4.1. Gouvernance responsable
- 36 ▶ 4.2. Représentativité des instances dirigeantes
- 36 ▶ 4.3. Compétences des administrateurs
- 37 ▶ 4.4. Vitalité démocratique
- 38 ▶ 4.5. Éthique des affaires
- 38 ▶ 4.6. Protection des données à caractère personnel
- 39 ▶ 4.7. Investissement responsable

## 5. Être utiles à tous et à chacun 40

- 40 ▶ 5.1. Produits et services responsables
  - 5.1.1. Développement et accessibilité des produits en adéquation avec les besoins des adhérents et l'évolution des enjeux sociétaux et de la réglementation
  - 5.1.2. Actions de prévention
  - 5.1.3. Action sociale
- 42 ▶ 5.2. Relation clients/adhérents

## 6. Développer et protéger toutes les richesses humaines du groupe 43

- 43 ▶ 6.1. Attractivité et compétences
- 44 ▶ 6.2. Promotion de la diversité et de l'égalité professionnelle
- 45 ▶ 6.3. Qualité de vie au travail

## 7. Rechercher un impact positif sur les territoires 47

- 47 ▶ 7.1. Ancrage territorial et empreinte sociétale
- 47 ▶ 7.2. Maîtrise de l'empreinte environnementale

# Modèle d'affaires

## 1.1. Le Groupe VYV entrepreneur du “mieux-vivre”

Harmonie Mutuelle et des mutuelles et groupements membres des groupes Mgen, Istya ont créé, en septembre 2017, le premier groupe de protection sociale, mutualiste et solidaire en France, le Groupe VYV. À sa création, le Groupe VYV est devenu le premier acteur mutualiste de santé et de protection sociale en France. Le Groupe VYV s'est engagé à apporter des réponses innovantes aux multiples enjeux de la protection sociale tout en restant ancré dans le mutualisme. Au-delà de la santé et des réponses apportées par les mutuelles, le Groupe VYV se positionne comme “Entrepreneur du mieux-vivre” : il accompagne et protège chaque individu tout au long de son parcours de vie, et propose des solutions aussi innovantes que complètes aux entreprises publiques et privées.

Le détail du modèle d'affaires de l'ensemble du Groupe VYV dont Harmonie Mutuelle sera en consultation dans la déclaration de performance extra-financière établie au niveau du Groupe à partir du site internet d'Harmonie Mutuelle à l'issue de l'assemblée générale du groupe.

## 1.2. MODÈLE D'AFFAIRES HARMONIE MUTUELLE

### Description des principales activités d'Harmonie Mutuelle

Métiers	Description du métier	Activités d'opérateur	Activités de distributeur	Enjeux du marché	Positionnement
Assurance santé	<p>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</p> <p>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.</p>			<p>En 2017, selon les données collectées par le CTIP, la FFA et la FNMF, le marché de la complémentaire santé avait progressé de 2,3%, à 37,1 Md€ de cotisations. En complémentaire santé, la dynamique des cotisations vient des contrats collectifs.</p> <p>La part de marché pour les mutuelles est de 50%.</p>	<p>Harmonie Mutuelle est la 1<sup>re</sup> mutuelle santé de France.</p> <p>Le Groupe VYV est 1<sup>er</sup> du classement de la santé 2018 de l'Argus de l'Assurance (1<sup>er</sup> de l'individuel, 5<sup>e</sup> du collectif).</p>
Prévoyance	<p>Le marché de la prévoyance regroupe les produits d'assurance destinés à couvrir les bénéficiaires contre une perte de revenu en cas d'accident, de décès, de longue maladie, d'invalidité, d'incapacité ou de perte d'emploi, au moyen du versement d'une indemnité sous la forme d'un capital ou d'une rente. Le risque couvert est celui d'une perte de revenu imprévisible subie par le bénéficiaire ou ses ayants droit. La couverture contre différents événements possibles est souvent proposée dans le même contrat.</p>			<p>Le CA du marché de la prévoyance était de 21,4 Md€ en 2017 en augmentation de 4,4% (Source FNMF, CTIP, FFA). La part de marché est de 8% pour les mutuelles.</p> <p>Les cotisations des contrats individuels et des contrats collectifs ont été dynamiques, les contrats collectifs restant prépondérants, (55% des cotisations).</p>	<p>VYV : 6<sup>e</sup> du classement de la prévoyance 2018 de l'Argus de l'Assurance.</p> <p>VYV : 1<sup>er</sup> du TOP15 dépendance de l'Argus.</p>

Métiers	Description du métier	Activités d'opérateur	Activités de distributeur	Enjeux du marché	Positionnement
Assurance emprunteur	L'assurance emprunteur est souscrite par un particulier à l'occasion d'un crédit immobilier ou à la consommation. Elle garantit le remboursement du crédit en cas de survenance de certains aléas, tels que perte d'emploi, incapacité ou décès.				VYV n'est pas acteur majeur de ce marché.
Assistance	L'assistance comprend des prestations en espèce ou en nature visant à venir en aide à l'assuré lorsque celui-ci est confronté à un événement fortuit. On peut distinguer quatre grandes catégories de services d'assistance : l'assistance automobile ; l'assistance médicale/assistance voyage ; les services à domicile ; les services d'information et d'aide au quotidien.			Les dix principaux acteurs du classement de l'Argus enregistrent en France une nouvelle progression de leur chiffre d'affaires de 9% en 2017, atteignant près de 3,1 Md€ pour 9,1 millions de dossiers traités	RMA assistant d'HM est 10° au classement 2018 de l'Argus de l'Assurance des assistants du marché français.
Réseaux de soin	L'action des gestionnaires de réseaux consiste à sélectionner des professionnels de santé (optique, dentaire, audioprothèses, conventionnement hospitalier, ostéopathie) auprès desquels les assurés peuvent se procurer des biens ou services à des conditions et tarifs avantageux pour mieux réguler leurs dépenses de santé tout en améliorant la qualité prestations.			50 millions de personnes sont bénéficiaires potentiels d'un réseau. Ces derniers évoluent avec la concentration du monde mutualiste et paritaire. De six, le nombre de structures gérant des réseaux s'est réduit à cinq avec la création du Groupe VYV et de son réseau Kalixia, (fusion Ega réseaux et Kalivia). La réforme du 100% santé (RACO) devrait également avoir un impact important sur l'activité des réseaux de soins.	Kalixia est la première plateforme du marché (16 millions de bénéficiaires potentiels).
Prévention et accompagnement	Différents services de prévention et accompagnement sont élaborés et proposés en approche multicanale aux adhérents des contrats individuels ou collectifs sur des sujets de santé et bien-être ou relatifs à leurs vies personnelles, familiales et professionnelles.			En réponse à la demande des entreprises clientes et des adhérents tous les grands acteurs du marché de l'assurance proposent ces services.	
Bien-vivre	Différents services contribuant au bien-vivre sont élaborés et proposés en approche multicanale aux adhérents des contrats individuels ou collectifs sur des sujets de logement, pouvoir d'achat, vie personnelle et familiale.				

Les cellules orange correspondent aux activités d'Harmonie Mutuelle.

# Modèle d'affaires

## Modèle économique et chiffres-clés des activités

Harmonie Mutuelle, organisme à but non lucratif, acteur de l'économie sociale et solidaire, est la 1<sup>re</sup> mutuelle santé de France. Ses trois métiers cœurs sont : santé et prévention, prévoyance.

L'assurance santé est la principale activité d'Harmonie Mutuelle, pour les particuliers, les travailleurs indépendants, les entreprises. Mutuelle Interprofessionnelle, elle exerce ses activités sur l'ensemble de la France métropolitaine et compte près de 4,6 millions de personnes protégées via des contrats individuels et collectifs.

L'activité Non Vie d'Harmonie Mutuelle intègre principalement les garanties santé et du régime légal de la CMU, ainsi que la gestion d'indemnisation forfaitaire journalière en cas d'hospitalisation. Elle représente près de 99% des cotisations acquises brutes de réassurance en 2018.

En prévoyance le principal partenaire est Mutex.

Pour les services de réseaux de soins et les services d'assistance proposés aux adhérents "santé", Harmonie Mutuelle s'appuie exclusivement sur le Réseau Kalixia et RMA qui sont composantes également du Groupe VYV.

### CHIFFRES CLÉS - ACTIVITÉ HARMONIE MUTUELLE

#### ASSURANCE SANTÉ

Global	Cotisations Acquises Brutes	2 559 M€	Page 7 du rapport de gestion	1.2 Les cotisations acquises
	Prestations versées		Page 8 du rapport de gestion	1.3 Les prestations payées
	Nombre de Personnes protégées	4,6 M€		
	Redistribution (Taux prestations / cotisations)	80% en 2018	Cf pages 5 et 9 du rapport de gestion	Politique de redistribution
Sur le marché individuel	Cotisations Acquises Brutes	1 317 M€		
Sur le marché collectif	Cotisations Acquises Brutes	1 243 M€		

#### AUTRES ACTIVITÉS

Prévoyance	Produits de gestion pour compte	5,3 M€ dont 92% Mutex		
	Produits de distribution	17,6 M€ dont Mutex 90%		
Prévention : "la santé gagne l'entreprise"	Chiffre d'affaires	454 K€, en hausse de 70%		
	Entreprises rencontrées	771		
Évolution des activités cœur	Cf. rapport annuel d'activité : chapitre 1-A : nos chiffres clés page 22			

### CAPITAL HUMAIN ET FINANCIER

Capital humain	Plus de 4600 collaborateurs dans L'UES Harmonie Mutuelle			
	Plus de 2000 élus dont un peu plus de 1700 délégués de territoires			
Capital financier	Fonds propres 1 406,2 M€ Ratio de solvabilité : 318%	Cf. page 16 du rapport de gestion : fonds mutualistes et réserves		

---

## Perspectives d'avenir et objectifs

**Harmonie Mutuelle a pour ambition d'être une mutuelle multimétiers, technologique et humaine.**

Pour Harmonie Mutuelle qui est un acteur du temps long, la stratégie se concentre sur l'intérêt général, présent comme futur, de nos adhérents et entreprises clientes.

**Cf. rapport annuel d'activité (pages 16-17) : la volonté de transformer durablement la société & la nécessité de faire entendre sa voix et d'être réactif**



# Politiques RSE et de développement durable

---

## 2.1. La constitution d'une direction développement durable Groupe

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

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

Rattachée au secrétariat général groupe, la direction développement durable est positionnée dans un rôle d'animation et travaille en transversalité avec tous les publics salariés et élus de son périmètre de travail.

Elle vise à intégrer les visions de l'ensemble de ses interlocuteurs pour aboutir à des actions sur des priorités partagées par tous en matière de développement durable. Recherchant des synergies de travail, son objectif est également de répondre aux besoins des différents métiers et entités du groupe et ainsi d'appuyer la réussite de leurs objectifs.

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

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

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

## 2.2. La Politique RSE Harmonie Mutuelles

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

Le référentiel RSE d'Harmonie Mutuelle et ses 7 engagements ont été élaborés à partir d'un diagnostic des impacts sociétaux de ses activités, basé sur les 7 questions centrales de l'ISO 26000.

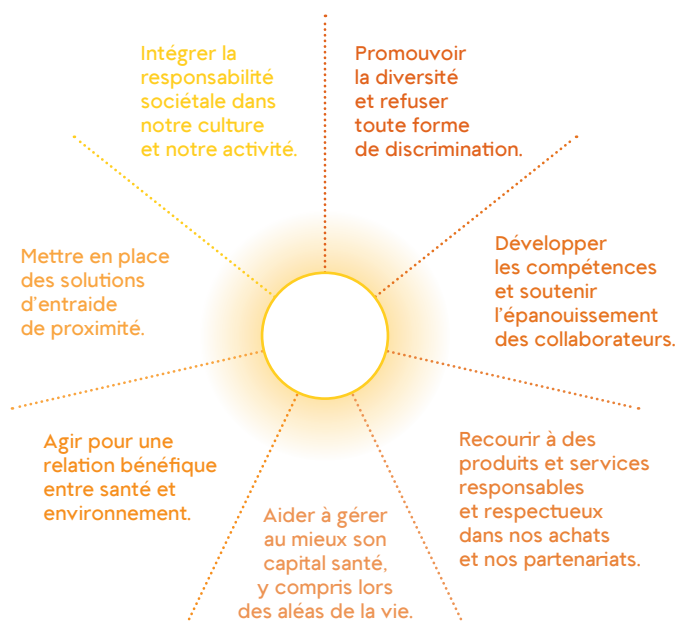
Ces engagements sont articulés autour des 4 thématiques prioritaires :

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

**Des objectifs concrets datés et chiffrés à horizon 2019** sont également formalisés et sont suivis annuellement : réduction de l'empreinte environnementale (papiers, déchets, déplacements) ; amélioration de l'accès aux soins et à la santé (aide à l'accès aux droits ACS et CMU ; réseaux de professionnels de santé conventionnés; dématérialisation des flux ; publics touchés par les actions

de prévention et promotion de la santé); représentativité des instances de gouvernance (Hommes/Femmes ; âge ; activité professionnelle) ; proximité (initiatives en coopération avec les acteurs locaux dans les régions managériales) et intégration de critères RSE dans les achats.

L'ensemble des directions régionales et métiers est mobilisé pour intégrer le référentiel d'engagements au cœur du développement de la mutuelle, et s'appuie pour cela sur un guide de pratiques professionnelles responsables clés. Un réseau de 30 acteurs relais RSE, élus et salariés, formés aux enjeux de responsabilité sociétale, est chargé de soutenir, diffuser et partager les bonnes pratiques mises en œuvre. Depuis 2016 Harmonie Mutuelle développe de nouvelles pratiques de dialogue avec ses parties prenantes afin de capter leur attentes et co-construire des solutions adaptées aux besoins sociétaux non couverts ou émergents. Ces dialogues sont menés par le pôle RSE (aidants familiaux ; gouvernance des données) mais aussi par différentes directions (conférences de consensus sur l'usage des données ; agoras mutualistes ; laboratoire entreprise ; questionnaire dans le cadre de la politique d'investissements financiers... ; communautés digitales...). La maturité de la démarche RSE d'Harmonie Mutuelle a été évaluée niveau confirmé par le Label "RSE engagé" délivré par AFNOR basé sur ISO 26000 ; Harmonie Mutuelle est signataire de la charte de la diversité et charte du recrutement responsable.



# Processus d'identification des risques extra-financiers principaux

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

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

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

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

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

Ces 26 risques groupe ont été déclinés en univers de risques spécifiques à chacune des 4 entités soumises en propre à la transposition de la directive européenne, à savoir Harmonie Mutuelle, MGEN, MNT et MUTEX.

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

Identiquement, les principales fonctions des 4 entités soumises ont effectué une hiérarchisation des risques de leurs univers respectifs sur la base des mêmes échelles d'impacts que le groupe.

Cette méthodologie a permis au groupe de sélectionner, à partir de l'univers de risques bruts hiérarchisé, 11 risques répondant à la définition stricte des articles L. 225-102-I III alinéa 1 et R225-105 I 1° du Code de commerce, lesquels invitent à considérer, pour la déclaration de performance extra-financière, les principaux risques (y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services), relatifs à la manière dont la société prend en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité, les effets de cette activité quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale.

Les 11 risques ainsi sélectionnés portent sur les sujets suivants :

- 1) Risques sociaux :**
  - a. Attractivité et gestion des compétences et des talents
  - b. Qualité de vie au travail (dont harcèlement et discrimination)
  - c. Promotion de la diversité et de l'égalité professionnelle
- 2) Risques sociétaux :**
  - a. Ancrage territorial et empreinte sociétale
  - b. Relation client / adhérent
  - c. Produits et services responsables
- 3) Risques liés aux droits de l'homme**
  - a. Protection et usage des données personnelles
  - b. Respect des droits des patients
- 4) Risques transverses :**
  - a. Gouvernance responsable
  - b. Éthique des affaires
  - c. Investissements responsables

De manière similaire, la méthodologie de hiérarchisation a permis à Harmonie Mutuelle d'identifier 5 risques RSE principaux : attractivité, gestion des compétences et des talents ; éthique des affaires ; produits et services responsables ; protection et usage des données personnelles ; relation client/adhérent.

---

## Table de correspondance des thématiques obligatoires

<b>TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPÉENNE SUR LE REPORTING EXTRA-FINANCIÈRE : THÉMATIQUES À TRAITER</b>	
Respect des droits de l'homme	Cf. 4.6 ;5.1.1 ; 6.2
Lutte contre la corruption	Cf. 4.5
Changement climatique (contribution et adaptation)	Cf. 4.7 ; 7.2
Économie circulaire	Cf. 7.1 ; 7.2
Gaspillage alimentaire	Non pertinent au regard de l'activité
Accords collectifs et impacts	Cf. 6.3 zoom dialogue social
Lutte contre les discriminations et promotion de la diversité	Cf. 6.2
Engagements sociétaux en faveur du développement durable (développement local, riverains, parties prenantes, mécénat)	Cf. 2 ; 4.1. 7.1 ; 7.2
<b>LOI SUR LA LUTTE CONTRE LES FRAUDES DU 23 OCTOBRE 2018</b>	
Lutte contre la fraude fiscale	Cf. 4.5
<b>LOI SUR LA LUTTE CONTRE LES FRAUDES DU 23 OCTOBRE 2018</b>	
Lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable	Non pertinent au regard de l'activité

# Agir en accord avec nos valeurs mutualistes

## 4.1. Gouvernance responsable

### ODD concernés



## 4.2. Représentativité des instances dirigeantes

### Description du risque

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

### Politique Harmonie Mutuelle

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

- la parité : le Code de la mutualité impose un seuil minimal de 40 % de représentation pour chaque sexe. Harmonie Mutuelle se fixe pour objectif de dépasser cette obligation et d'atteindre, à terme, une stricte parité au sein de son conseil d'administration et de son comité exécutif,
- la représentation de toutes les générations : Harmonie Mutuelle souhaite que toutes les générations d'adhérents soient représentées dans ses instances et en particulier amplifier l'implication de représentants actifs (non-retraités). Ainsi, elle se fixe pour règle d'élire à partir de 2019 au moins deux tiers d'administrateurs de moins de 65 ans et de maintenir l'âge moyen des membres de son comité exécutif à moins de 60 ans,

- une meilleure représentation des contrats collectifs dans sa gouvernance : constatant que les contrats collectifs représentent déjà plus de 50 % de son portefeuille et sont en croissance, Harmonie Mutuelle a modifié les modalités de leur représentation dans les instances afin de renforcer leur poids (modification des statuts en 2018 pour abaisser le nombre de membres participants à un contrat collectif donnant droit à une représentation à l'assemblée générale),
- la diversité : la mutuelle souhaite également que toute la diversité de ses adhérents puisse se retrouver dans sa population élue et dirigeante. Elle va ainsi travailler lors du renouvellement de sa population de délégués en 2019 à prendre des mesures pour favoriser la diversité de ses instances (notamment au travers d'un site Internet d'information dédié donnant à voir des témoignages de délégués et permettant facilement aux personnes intéressées de se faire connaître).

### Indicateurs clés de performance

Harmonie Mutuelle	
Nombre d'administrateurs homme	20
% administrateurs homme	57 %
Nombre d'administrateurs femmes	15
% administrateurs femme	43 %

### Élus au conseil d'administration

Harmonie Mutuelle	
Âge moyen	60 ans
% Jusqu'à 40 ans	6 %
% entre 41 et 50 ans	14 %
% entre 51 et 60 ans	26 %
% + de 61 ans	54 %

## 4.3. Compétences des administrateurs

### Description du risque

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

---

## Politique Harmonie Mutuelle

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

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

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

## 4.4. Vitalité démocratique

### Description du risque

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

### Politique Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle organise sa vie démocratique et militante autour de 50 "territoires politiques" regroupés depuis 2017 en 10 régions. Le territoire constitue l'espace dans lequel les délégués s'organisent pour faire vivre la proximité entre la mutuelle et ses adhérents.

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

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

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

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

- une commission "Territoire et proximité" réunissant régulièrement des délégués territoriaux et régionaux,
- un comité des "Présidents de région" qui sert également de lieu d'expression, de témoignage, et d'échanges sur les activités des régions,
- un observatoire de la relation adhérent constitué d'élus mutualistes et de représentants des services de la

## Agir en accord avec nos valeurs mutualistes

mutuelle veillant à la qualité de la relation adhérents portant sur les principales réclamations et attentes des adhérents. Ce comité de veille permet une écoute et un examen personnalisé de leurs demandes,

- un parlement des territoires créé en 2017, lieu d'échanges et de réflexion sur les orientations stratégiques de la mutuelle, le développement du militantisme ou les problématiques régionales. Il rassemble 4 délégués par territoire (dont le président), soit environ 200 personnes, auxquelles s'ajoutent les membres du conseil d'administration.

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

### Indicateurs clés de performance

Harmonie Mutuelle

Taux de participation à l'assemblée générale 85 %

Taux de participation aux dernières élections locales 2016 : 15 %  
(élections à mi-mandat soit à 3 ans des délégués à l'AG)

### 4.5. Éthique des affaires

#### ODD concernés



#### Description du risque

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

### Politique Harmonie Mutuelle

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

### 4.6. Protection des données à caractère personnel

#### ODD concernés



#### Description du risque

Le Groupe VYV et ses entités, attaché fermement à l'éthique mutualiste et en réponse aux exigences réglementaires en matière de protection des données (RGPD), ont identifié le risque de protection insuffisante ou d'usage non-conforme des données comme significatif. Ce risque pourrait se matérialiser si l'entreprise ne développait pas de politiques de conformité et de bonnes pratiques en matière de protection et d'usage des données personnelles collectées auprès de ses clients, adhérents et patients.

### Politique Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle a organisé en 2018 sa mise en conformité avec le RGPD autour de cinq chantiers pilotés par le Data Protection Officer (désigné en 2018) : conformité, sécurité-infrastructures, sous-traitance et partenariats, consentement et transparence,

accompagnement au changement. La mutuelle a, au cours de cette année, travaillé à déployer différentes actions prioritaires dont notamment la révision des mentions légales pour renforcer la transparence, la sensibilisation des collaborateurs, la revue des conventions de sous-traitance et de partenariats, la cartographie et le registre des traitements, la protection de la vie privée dès la conception et la gestion des incidents.

Au-delà des exigences posées par le RGPD, Harmonie Mutuelle mène, depuis 2016, une démarche, pédagogique et démocratique pour prendre en compte les attentes de ses adhérents en matière de gestion de leurs données personnelles. Elle a ainsi organisé un dialogue parties-prenantes sur le sujet de la "gouvernance éthique des données" avec tous les interlocuteurs pertinents. Sur la base des résultats de ces échanges, Harmonie Mutuelle a organisé en 2017 et 2018 une conférence de consensus pour ses adhérents, visant à alimenter la rédaction de la politique générale de protection des données et à construire un plan d'action adapté à leurs attentes.

## 4.7. Investissement responsable

### ODD concernés



### Description du risque

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

### Politique Harmonie Mutuelle

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

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

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

**Harmonie Mutuelle**

**% des actifs mobiliers ayant fait l'objet d'une analyse extra-financière (toutes méthodologies confondues) 80%**



# Être utiles à tous et à chacun

## 5.1. Produits et services responsables

### ODD concernés



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

#### Description du risque

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

#### Politique Harmonie Mutuelle

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

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

Ces différentes commissions ont vocation à impulser, planifier, orienter et valider les choix stratégiques en matière de création ou de mise à jour d'offres.

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

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

### 5.1.2. Actions de prévention

#### Description du risque

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

#### Politique Harmonie Mutuelle

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

- le programme "La santé de votre enfant" pour accompagner les parents et aider leurs enfants à bien grandir de la naissance à six ans,

- le programme “Demain s’invente aujourd’hui” dédié aux seniors pour les accompagner et leur permettre de traverser les années au mieux de leur santé, de leur bien-être et en toute autonomie,
- l’offre “La santé gagne l’entreprise” pour accompagner les entreprises et leurs salariés au-delà de leur contrat santé au travers de son offre de prévention
- Harmonie-prévention.fr : le site de prévention santé d’Harmonie Mutuelle qui contient des Informations santé, des programmes d’accompagnement, des agendas des rendez-vous, ...

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

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

## Indicateurs clés de performance

**Nombre estimé de personnes touchées par une ou plusieurs actions de prévention**

**Harmonie Mutuelle**

**+ de 1 130 000 personnes**  
(au travers des programmes nationaux, des actions régionales en présentiel ou via les canaux digitaux de prévention)

### 5.1.3. Action sociale

#### Description du risque

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

#### Politique Harmonie Mutuelle

Depuis sa création, Harmonie Mutuelle met en œuvre une politique d’action sociale telle que définie dans le règlement d’action sociale de la mutuelle qui fixe le périmètre des aides allouées et leurs règles d’attribution. La politique d’action sociale d’Harmonie Mutuelle vise à aider les

adhérents confrontés à des difficultés ponctuelles ou de plus longue durée, liées à la maladie, au chômage, à des problèmes familiaux ou financiers. Ces actions se déclinent sur tous les territoires “politiques” d’HM et dans toutes les régions managériales en deux grands volets :

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

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

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

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

## Indicateurs clés de performance

**Bénéficiaires de prestations d’action sociale**

**Harmonie Mutuelle**

**24 000 appels reçus**  
dans le cadre des demandes d’intervention d’action sociale

**6 000 familles accompagnées d’une assistante sociale professionnelle**  
d’Harmonie Mutuelle pour des problématiques liées à la santé et à l’accès aux soins

**10 000 dossiers de demande d’aide financière**  
présentés en commission d’action sociale

# Être utiles à tous et à chacun

## 5.2. Relation clients / adhérents

### ODD concernés



#### Description du risque

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

#### Politique Harmonie Mutuelle

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

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

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

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

#### Indicateurs clés de performance

##### Satisfactions des adhérents / clients

##### Harmonie Mutuelle

Taux de satisfaction des adhérents / clients (note entre 7 et 10 donnée par les adhérents finaux tous marchés confondus) :

84 %

Taux de recommandation des adhérents / clients (cumul des "OUI probablement" et "OUI certainement") :

90 %

# Développer et protéger toutes les richesses humaines du groupe

## 6.1. Attractivité et compétence

### ODD concernés



#### Description du risque

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

#### Politique Harmonie Mutuelle

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

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

Afin d'attirer les talents et ainsi répondre aux besoins de l'entreprise, Harmonie Mutuelle développe également une approche stratégique en matière de recrutement (avec pour objectif la diminution des délais de traitement des recrutements et l'amélioration de la connaissance de l'entreprise et du secteur de l'ESS des candidats). Elle travaille pour ce faire sur sa marque employeur (présence réseaux sociaux, salons emplois, partenariats écoles) qu'elle développe en appui de son processus de recrutement (stratégie de sourcing et de diffusion des offres d'emploi, politique d'intégration des nouveaux salariés, etc.). L'entreprise choisit également d'encourager la mobilité interne (en cohérence avec un accord GECPP (gestion des emplois, des compétences et des parcours professionnels) signé avec les partenaires sociaux) et au sein du Groupe VYV (au travers d'une plateforme de mobilité groupe).

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

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

Cette stratégie, pilotée par la Direction Talents et Engagement repose sur la définition d'orientations pluriannuelles permettant d'anticiper les besoins et maîtriser les investissements en fonction des priorités stratégiques de l'entreprise. 6 orientations ont été définies pour 3 ans, et sont actualisées chaque année ("Évolution de nos expertises métiers", "Renforcement et élargissement de notre offre", "Orientation clients", "Accompagnement de la transformation numérique", "Efficacité collective", "Engagement et Responsabilité Sociale d'Entreprise").

# Développer et protéger toutes les richesses humaines du groupe

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

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

## Indicateurs clés de performance

	Harmonie Mutuelle
Effectif total	4 784
Recrutement en CDI	401
Recrutement en CDD	1 400
Part des recrutements effectués via la mobilité interne	51,4 %
Part des collaborateurs ayant eu accès à au moins une formation dans l'année	91,6 %
Part de la masse salariale dédiée à la formation	2,11 %

## 6.2. Promotion de la diversité et de l'égalité professionnelle

### ODD concernés



### Description du risque

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

cas de non prise en compte des questions de diversité et d'égalité professionnelle en entreprise.

### Politique Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle s'engage depuis plusieurs années en faveur de l'égalité des chances et de l'inclusion de tous. Dès 2010, l'entreprise s'est dotée d'une mission handicap, égalité des chances et diversité animant tant au niveau national que local (avec l'appui d'un réseau de 9 relais égalité des chances et diversité), une politique volontariste. La mutuelle a signé une série d'accords pour formaliser ses engagements : accords en faveur de l'intégration des personnes handicapées, Charte du recrutement responsable, Charte de la diversité, accord en faveur de l'égalité professionnelle et de la qualité de vie au travail.

Pour déployer ces engagements, Harmonie Mutuelle a également noué plusieurs partenariats avec des acteurs engagés en faveur de l'inclusion : Nos Quartiers ont du talent, le Tour de France de la diversité, la Fondation Agir contre l'Exclusion, le Laboratoire de l'Égalité, les Clubs Régionaux d'Entreprises Partenaires de l'Insertion ou encore à travers l'accueil de jeunes en service civique. Ces partenariats permettent d'agir concrètement, sur les territoires, en faveur de l'inclusion et de la diversité et, au travers d'un dispositif de bénévolat de compétences, de rendre les collaborateurs acteurs de la politique de l'entreprise.

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

En matière d'égalité professionnelle à tous les niveaux de l'entreprise, l'engagement d'Harmonie Mutuelle s'est concrétisé par un accord d'entreprise en faveur de l'égalité professionnelle et de la qualité de vie au travail (2016-2018) prolongé par un avenant d'un an pour 2019. Cet accord vise à renforcer les actions en faveur de la mixité et de l'accès des femmes et des hommes à tous les métiers et à tous les niveaux de l'entreprise, mais aussi à favoriser une meilleure articulation entre la vie professionnelle et la vie privée. Il prévoit la mise en œuvre de nombreuses actions (de formation, sensibilisation mais aussi de modification des processus de travail) autour de 5 axes prioritaires : la lutte contre les stéréotypes de genre, la mixité interne, l'évolution des parcours professionnels féminins, l'égalité des salaires, l'équilibre vie professionnelle/vie privée et qualité de vie au travail.

## Indicateurs clés de performance

	Harmonie Mutuelle	
	H	F
Employés (nombre)	102	1 130
<b>Employés (%)</b>	<b>8 %</b>	<b>92 %</b>
Techniciens / agents de maîtrise (nombre)	463	2 126
<b>Techniciens / agents de maîtrise (%)</b>	<b>18 %</b>	<b>82 %</b>
Cadres (nombre)	469	495
<b>Cadres (nombre)</b>	<b>49 %</b>	<b>51 %</b>

## 6.3. Qualité de vie au travail

### ODD concernés



#### Description du risque

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

#### Politique Harmonie Mutuelle

Dans le cadre d'une démarche globale de prévention de santé au travail, la Direction des Ressources Humaines d'Harmonie Mutuelle identifie le sujet des risques psychosociaux comme un élément d'étude prioritaire dans le cadre du Document Unique d'Évaluation des Risques, en lien avec les services de médecine du travail. L'entreprise a mis en place en 2015 une Charte de prévention des situations de harcèlement et violence au travail, annexée au règlement intérieur de l'entreprise ainsi que différentes mesures d'accompagnement. L'objectif de ces actions est triple : anticiper les risques et agir durablement sur les facteurs de harcèlement et de violence au travail, définir un cadre précis pour prévenir les situations de harcèlement et la procédure à suivre lors d'une situation présumée, communiquer en interne sur l'existence de la charte et de la procédure d'accompagnement. Un groupe de travail

paritaire multidisciplinaire a été constitué en 2019 afin de partager en interne les bonnes pratiques et proposer des actions à mettre en place pour diminuer les risques psychosociaux.

Afin de résoudre de manière précoce les situations présumées de harcèlement ou de violence au travail, 6 Instances de médiation ont été constituées en interne depuis 2015. Ces dernières visent à donner les moyens à chaque collaborateur de faire connaître une situation de travail problématique qu'il subit ou dont il est témoin, dans le respect et la protection des parties impliquées.

Un service social a également été mis en place en 2018 pour les collaborateurs. Un interlocuteur dédié intervenant dans le respect du secret professionnel, et s'adaptant à la législation sociale en vigueur et à la réglementation de l'entreprise répond à l'ensemble des problématiques personnelles du salarié autour de 5 domaines d'intervention : famille, logement, budget, santé, handicap.

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

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

Pour faciliter la conciliation vie professionnelle et vie personnelle de ses collaborateurs, dont les salariés aidants et parents, Harmonie Mutuelle propose des mesures concrètes. Une des réponses adoptées consiste, après un accord expérimental conclu pour 1 an en 2017 à proposer le télétravail à certains salariés (en prévoyant une extension progressive du périmètre des personnes éligibles). En parallèle de cette généralisation du télétravail, la Direction des Ressources Humaines travaille à la diffusion de bonnes pratiques sur le droit à la déconnexion. Harmonie Mutuelle développe aussi une politique de parentalité prenant la forme de différents services fournis à ses salariés (berceaux réservés en crèches avec l'offre

## I Développer et protéger toutes les richesses humaines du groupe

---

de soins et de services VYV Care, service d'aide aux devoirs en ligne assuré par un prestataire spécialisé, prise en charge des frais de garde d'enfants dans le cas où un salarié est en formation sur des horaires atypiques). Les collaborateurs sont aussi eux-mêmes acteurs de la politique sociale et font vivre la solidarité chez

Harmonie Mutuelle au travers de dispositifs permettant le don solidaire de journées de RTT à des collègues aidants familiaux, mais aussi la plateforme interne "la Santé des aidants" qui organise une entraide communautaire entre salariés aidants familiaux et leurs autres collègues non-aidants.

### ZOOM DIALOGUE SOCIAL

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

L'accord sur la Gestion des emplois, des compétences et des parcours professionnels (GPEC - décembre 2018) a pour attendu, dans un environnement marqué par l'ampleur et une accélération de changements sociétaux (évolutions technologiques, économiques et sociales) :

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

L'accord conclu dans le cadre des négociations annuelles Obligatoires 2018 (NAO) (Mars 2018) a conduit au réexamen des principes de protection sociale complémentaire dans l'objectif de les rendre plus pertinentes au regard des besoins réels des salariés eu égard aux évolutions de la réglementation et des dispositions conventionnelles (Contrats "santé", "prévoyance", "sur-retraite"). Ont également été actés une approche différenciée des revalorisations collectives et le renforcement de la dotation aux activités sociales et culturelles du Comité d'Entreprise

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

# Rechercher un impact positif sur les territoires

## 7.1. Ancrage territorial et empreinte sociétale

### ODD concernés



### Description du risque

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

### Politique Harmonie Mutuelle

L'ancrage territorial et la mise en œuvre d'actions de proximité est un des engagements de la politique de Responsabilité Sociétale d'Harmonie Mutuelle. La mutuelle, ancrée historiquement sur les territoires, a la volonté de développer sa présence, son rayonnement et son action citoyenne régionale. L'ancrage territorial a été évalué comme un des points forts de la performance sociétale d'Harmonie Mutuelle dans le rapport d'audit du Label Engagé RSE de l'AFNOR. Les 6 régions managériales, et les Comités de Direction Régionaux pilotent la mise en œuvre de la politique de développement et de service aux adhérents ainsi que l'animation de l'engagement sociétal de proximité en coordination avec les élus des 49 territoires politiques.

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

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

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

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

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

### Indicateurs clés de performance

Harmonie Mutuelle

% de départements français couverts par au moins une agence, section ou autre lieu de contact avec le public **75%**

## 7.2. Maîtrise de l'empreinte environnementale

### ODD concernés



### Description du risque

L'analyse des principaux risques extra-financiers du groupe et de ses entités n'a pas fait ressortir l'impact environnemental des activités du groupe de manière significative. Néanmoins, dans une logique d'engagement, le groupe souhaite présenter publiquement quelques-unes de ses actions en matière de maîtrise de son empreinte environnementale.



## Rechercher un impact positif sur les territoires

---

### Politique Harmonie Mutuelle

Dès la définition de sa politique de RSE, Harmonie Mutuelle a fait de l'impact environnemental de ses activités un sujet de préoccupation. Sur la base d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre réalisé en 2014 et mis à jour en 2018 (sur les scopes 1 et 2 le bilan de l'entreprise s'élève à 4359 T<sub>eq</sub> CO<sub>2</sub> soit 10% de moins par rapport à 2013). Les principaux postes d'émission de gaz à effet de serre ont été identifiés : véhicules, déplacements professionnels et domicile-travail des salariés, bâtiments, papier, énergie, placements, achats...

À la suite de ce bilan, un plan environnement a été élaboré en concertation avec les directions concernées. Ce plan est mis à jour annuellement au cours d'échanges avec les responsables patrimoines et logistiques et les acteurs relais des six régions Harmonie Mutuelle. Parallèlement, des objectifs datés et chiffrés ont été déterminés à horizon 2019 sur les sujets de déplacements professionnels (-20%), de consommation de papier (réduction de 30% des flux de prestations papier,

25% d'adhérents inscrits aux relevés en ligne, 20% de réduction de la consommation papier), d'achats responsables et le tri des déchets (100% des sites trient et collectent le papier). Pour atteindre ces objectifs différents plans d'actions ont été mis en place :

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

*Note : La DPEF du Groupe VYV comprenant des informations sur l'ensemble des entités du groupe et la note méthodologique sera disponible sur le site dédié du Groupe VYV en version dématérialisée*

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

Exercice clos le 31 décembre 2018

Aux adhérents,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société Harmonie Mutuelle, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la "Déclaration"), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions légales et réglementaires des articles L.225 102-1, R.225-105 et R.225-105-1 du Code de commerce en application des dispositions de l'article L.114-17 du Code de la mutualité (alinéa 11) qui renvoie à l'article L.225-102-1 du Code de commerce.

## Responsabilité de la société

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

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

## Indépendance et contrôle qualité

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

## Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

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

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

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

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

## Nature et étendue des travaux

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

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

- ▶ nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité ;
- ▶ nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- ▶ nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L.225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- ▶ nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2<sup>e</sup> alinéa du III de l'article L.225-102-1 ;

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

Exercice clos le 31 décembre 2018

- ▶ nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- ▶ nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R.225-105 ;
- ▶ nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- ▶ nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la société ;
- ▶ nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- ▶ nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- ▶ nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès de l'entité Harmonie Mutuelle et couvrent 100% des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- ▶ nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes ;
- ▶ nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société.

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

## Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre mars 2019 et avril 2019 sur une durée totale d'intervention de 2 semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions de la Responsabilité et de l'Innovation Sociétales, Ressources Humaines.

## Conclusion

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

Fait à Paris La Défense, le 16 avril 2019  
L'organisme tiers indépendant

MAZARS SAS

Christophe BERRARD  
Associé

Edwige REY  
Associée RSE & Développement Durable

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

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