Déclaration de performance extra-financière 2023

Rapport de gestion 2023

GROUPE VYV

Pour une santé accessible à tous

Notre projet stratégique VYV 2025

Notre groupe a présenté 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** ».

Notre groupe en est aujourd'hui à mi-parcours. Déjà de nombreuses fiertés sur l'ensemble de ses axes, ce que témoignera le rapport d'activité 2023.

Sur le plan de l'impact positif sur la société et l'environnement, quelques faits notables parmi ceux qui y seront mis en avant :

- stratégie prévention groupe validée,
- premier bilan carbone groupe,
- + 2 000 logements santé labellisés,
- croissance de la participation dans VYV Solidaires…

Sommaire

Le Groupe VYV : pour une santé accessible à tous 6

Acteur de santé globale 6

Ouvrir de nouveaux horizons 7

Chiffres clés 2023 8

Description des principales activités du groupe 10

Synthèse 2023 du modèle d'affaires groupe 14

Présentation de la politique développement durable du Groupe VYV 16

Reporting extra-financier et périmètre de la DPEF 2023 18

Cartographie des risques-extra-financiers 20

Agir avec une éthique mutualiste 22

Gouvernance responsable 23

Éthique des affaires 35

Informatique et gestion responsable des données 40

Protection des données personnelles 45

Investissements responsables 48

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 96

Qualité de vie au travail 106

Rechercher un impact positif sur les territoires 114

Ancrage territorial et empreinte sociétale 115

Réduction de l'empreinte environnementale 124

Réponses aux obligations de communication d'informations prévues par le règlement européen Taxonomie 138

Eléments qualitatifs et méthodologie 140

Note méthodologique 146

Périmètre de la DPEF 146

Tables de concordance 146

Disponibilité des informations 147

Taux de couverture des indicateurs 147

Rôles et responsabilités 148

Processus d'élaboration 149

Rapports de l'organisme tiers indépendant 150

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, VYV[3], 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 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 entités, 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 2023*

Plus de **46 000** collaborateurs**

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

95 000 entreprises clientes en santé et prévoyance, Plus de **5 100** collectivités territoriales ; **17** ministères et établissements publics à caractère administratif

Plus de **212 000** logements dont 88 % de logements locatifs sociaux

10,5 millions
de personnes protégées

1 800
établissements de soins et d'accompagnement

6 millions
de personnes soignées et accompagnées par les équipes de VYV[3]

Chiffre d'affaires

Périmètre combiné du Groupe VYV
10,4 milliards
d'euros

Dont périmètre assurantiel
7,8 milliards d'euros

ventilés comme suit :

Santé
5,8 milliards d'euros
dont 68 % réalisés en santé individuelle et 32 % en santé collective.

Prévoyance
1,7 milliard d'euros
dont 50 % réalisé en prévoyance individuelle et 50 % en prévoyance collective.

Épargne retraite
0,17 milliard d'euros

Autre
0,1 milliard d'euros

Dont offre de soins et d'accompagnement
2,5 milliard d'euros

*En ce qui concerne le logement, et en complément des **10,4 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 **930 millions d'euros** en 2023.*

** Sur le périmètre combiné du Groupe VYV*
*** dont plus 3 000 collaborateurs au sein du Groupe Arcade-VYV.*

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

En ligne avec sa raison d'être « Se mobiliser chaque jour, au cœur des territoires, pour prendre soin de chacun », VYV³, l'offre de soins et d'accompagnement du Groupe VYV, développe une offre de soins de qualité, innovante, performante, adaptée et accessible à tous.

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 mai 2023 ne sont pas présentées dans ce tableau. Certaines entités n'exerçant pas certains métiers de manière significative ne sont également pas recensées dans le tableau ci-dessous. L'activité de gestion du régime obligatoire de Sécurité sociale des fonctionnaires exercée par plusieurs entités du groupe s'ajoute aux activités décrites ci-dessous et contribue de manière évidente aux enjeux de développement durable autour de la santé.

MÉTIERS	DESCRIPTION DU MÉTIER	ENTITÉS GROUPE OPÉRATRICES	ENTITÉS GROUPE DISTRIBUTRICES	CONTRIBUTION À LA VALEUR	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	HM, MGEN, MNT, MMG, MUTEX	• CA 2023 (primes acquises) : 5,8 Mds€ • Environ 10,5 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 du Groupe VYV est, à fin 2023, de 5,8 Mds€ dont 68 % réalisé en santé individuelle et 32 % en santé collective.	Groupe VYV : 1er du classement de la santé 2023 (données 2022) de l'Argus de l'assurance avec 5,8 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 (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, MNT, MMG, MUTEX	HM, MGEN, MNT, MMG	CA 2023 (primes acquises) : 1,7 Mds€	En 2022, les organismes d'assurance (mutuelles, sociétés d'assurance et institutions de prévoyance) ont collecté 35,8 Mds€ de cotisations au titre de la prévoyance (soit une croissance de près de 5 %), réparties comme suit : • 14,5 Mds€ (40 % du marché) en prévoyance collective ; • 11,1 Mds€ (32 %) en prévoyance individuelle ; • 10,2 Mds€ (29≈%) en assurance emprunteur (hors succursales étrangères). Hors assurance emprunteur, le marché de la prévoyance est dominé par les sociétés d'assurance qui collectent près de 64 % des cotisations. Les mutuelles en collectent environ 9 % (10 % en individuel et environ 8 % en collectif). *Sources : France Assureurs « Le marché des assurances santé et prévoyance – Année 2022 » « L'assurance française – données clés 2022 »*	• Groupe VYV : 6e du classement de la prévoyance 2023 (données 2022) de l'Argus de l'assurance avec 1,6 Mds€ de chiffre d'affaires brut de réassurance • 1er du classement « dépendance 2023 » (données 2022) de l'Argus de l'assurance avec près de 98 M€ de cotisations.
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, UMR	HM, MGEN, MNT	• CA 2023 : 166 M€ • 68 Mds€ de réserves de retraites Agirc-Arrco	• Sur l'année 2023, la collecte nette en assurance vie s'établit à +2,4 Mds€ et l'encours atteint un niveau record à 1 923 Mds€ (soit +3.6% vs. 2022) • Cotisations Epargne retraite individuelle en 2022 (Madelin, PERP, PERIN…) : 10,4 Mds€ - en baisse par rapport à 2021 • Cotisations Epargne retraite collective en 2022 (PERCO, PERcol, PERO, art.82 – 83, PERE) : 8 Mds€ - en légère par rapport à 2021 • Épargne salariale : 188 milliards d'euros placés fin 2023, +15,7 % en un an • Données PER : - en mars 2022, le seuil des 3 millions d'assurés ayant un PER a été franchi - à fin juin 2023, 9,6 millions de personnes détenaient un PER pour un encours de 94 Mds€ (hors transferts d'anciens contrats, l'encours s'élève à 27,7 Mds€) *Sources : DREES « Données sur la retraite supplémentaire » et France Assureurs – CP février 2024*	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 encourent s'ils sont à l'origine d'un dommage.	SMACL Assurances		CA 2023 : 34 M€	En 2022, les cotisations des assurances de biens et de responsabilité s'établissent à 66,4 Mds€ en progression de plus de 5 % par rapport à 2021. Cotisations SAM SMACL Assurances 2022 : 34 M€ *Sources : France Assureurs « L'assurance française – données clés 2022 »*	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 efficience. **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.	VYV³ : 17 unions territoriales, mutuelles dédiées, associations et 4 structures à capitaux mutualistes + les établissements Livre III MGEN (MGEN Centres de santé et MGEN Action sanitaire et sociale).		CA 2023 : 1,1 Mds€	Conformément à sa raison d'être, l'ambition de VYV³ est de développer au plus près des territoires une offre de soins innovante, socialement performante, de qualité, et adaptée aux besoins des adhérents et plus largement de tous les publics. VYV³ s'attache ainsi à offrir des parcours personnalisés et une solution pour tous, tout particulièrement pour les adhérents mutualistes : de la prévention du capital santé à la délivrance des soins, jusqu'à la mise en œuvre de services directement liés à une prestation ou à un état de santé, tout en alliant ADN mutualiste et performance économique. Quelques-uns de ses principaux enjeux : • participer à la lutte contre la désertification médicale et, plus largement, contre les inégalités d'accès aux soins ; • accompagner le vieillissement de la population en proposant de nouvelles solutions de prise en charge performantes économiquement et socialement ; • promouvoir la démocratie 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 désinstitutionalisation de l'offre…) ; • maintenir et maîtriser le lien avec nos clients, patients, adhérents, en devenant leur « tiers de confiance » en matière de données.	1er 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.
Accompagnement	**Objectifs du pôle :** développer et assembler des solutions efficientes tout au long du parcours de soins et au plus proche des territoires, au cœur de l'économie sociale et solidaire, pour accompagner les personnes et garantir l'égalité des chances par l'inclusion. **Le pôle accompagnement, ce sont* :** 144 établissements et services enfance famille ; 143 établissements et services pour personnes en situation de handicap et dépendance ; 229 établissements et services pour personnes âgées (Ehpad) ; 111 établissements de soins et de services d'aide à domicile.	VYV³ : 17 unions territoriales, mutuelles dédiées, associations et 4 structures à capitaux mutualistes + les établissements Livre III MGEN (MGEN Centres de santé et MGEN Action sanitaire et sociale).		CA 2023 : 892 M€		

** Données 2022.*

MÉTIERS	DESCRIPTION DU MÉTIER	ENTITÉS GROUPE OPÉRATRICES	ENTITÉS GROUPE DISTRIBUTRICES	CONTRIBUTION À LA VALEUR	ENJEUX DU MARCHÉ	POSITIONNEMENT
Soins et accompagnement						
Produits et services	**Objectifs du pôle :** Offrir des produits et des services de qualité, liés à un état de santé, adaptés aux besoins et aux ressources de chacun, tout en agissant sur la prévention et la performance économique. **Le pôle produits et services, ce sont* :** 321 magasins d'optique ; 200 centres d'audioprothèse ; 41 agences de transport sanitaire ; 71 agences de distribution de matériel médical ; 15 pharmacies ; 150 agences funéraires et funérariums.	VYV[3] : 17 unions territoriales, mutuelles dédiées, associations et 4 structures à capitaux mutualistes + les établissements Livre III MGEN (MGEN Centres de santé et MGEN Action sanitaire et sociale).		CA 2023 : 542 M€		
Logement						
Logement locatif	Offre de logements sociaux à destination des ménages les plus modestes, avec 390 734 personnes logées. • Patrimoine global de 186 927 logements sociaux répartis dans 83 départements et 9 métropoles dans 13 régions. • 11 157 places soit l'équivalent de 8 928 logements à destination des personnes âgées autonomes ou dépendantes. • Plus de 28 % du parc adapté aux personnes à mobilité réduite.	• 16 entreprises sociales pour l'habitat. • 14 coopératives HLM. • 6 structures de mutualisation. ALFI, une association en gestion sociale, accompagnement social et ingénierie sociale		Logement locatif : • 15 787 attributions de logements en 2023 ; • 3 126 logements sociaux neufs mis en service en 2023 ; • Développement de l'habitat spécifique avec une offre de 31 434 places et des services adaptés. • 1 784 € investis en 2023 par logement soit 333 549 milliers d'euros sur l'année pour entretien, maintenance et réhabilitation.		• 4e 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 compte 3 166 collaborateurs en 2023 dont 60 % de femmes
Accession à la propriété	• Offre de logements en accession sociale, permettant aux foyers à revenus modestes de devenir propriétaires de leur logement. • Offre dédiée à l'accession privée, permettant de compléter la palette d'offres en logements et de proposer une solution complète aux territoires et collectivités.	• 16 entreprises sociales pour l'habitat. • 14 coopératives HLM. • 6 structures de mutualisation. • 2 sociétés immobilières et une SACICAP.		Accession à la propriété sociale : • 1 520 logements vendus au titre de l'accession sociale en 2023 en direct et indirect via des SCI (dont 449 ventes HLM et 1 071 en accession sociale directe). Accession à la propriété privée : • 462 logements livrés en 2023.	16 300 logements ont été vendus en 2022 par les organismes HLM en accession sociale à la propriété. *(Source : Chiffres-clés du logement social, Union Sociale pour l'Habitat, Edition nationale 2023)*	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.
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, aidance, maladies graves, solutions de téléassistance...	RMA, VYV IB et VYV IA (assistance national et international) SeniorAdom (téléassistance)	HM, MGEN, MNT, MMG, HM ESS, MUTEX, Groupe Arcade-VYV	RMA CA 2023 : 39 M€, dont : • cotisations brutes : 46,1 M€ • services facturés : 2,1 M€ RMA nombre de dossiers traités : 243 492 en 2023	En 2023, l'assistance a continué d'enregistrer une progression du nombre de dossiers traités (12 572 784 au total). Plus de 50 millions d'échanges téléphoniques entrants ou sortants ont été comptabilisés en 2023. • La plus forte croissance concerne l'assistance voyage : 380 738 dossiers ont été traités en 2023, soit + 11 % par rapport à 2022. • L'activité automobile – 62 % des dossiers traités par le secteur en 2023 - a progressé pour sa part de 4 % en 2023. • +4 % également pour le nombre de dossiers traités pour l'assistance habitation. • Seule l'activité santé/services à la personne est en recul en 2023 (-4 %) dans l'assistance. *Source : Syndicat National des Sociétés d'Assistance (SNSA)*	
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 maitriser leurs dépenses de santé, tout en bénéficiant de la qualité des prestations et produits délivrés.	• Kalixia Optique, • Kalixia Audio, • Kalixia Dentaire • Kalixia Ostéo • Kalixia hospitalier	HM, MGEN, MNT	• Plus de 7 100 centres optiques partenaires, soit 51,7 % 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 6 100 centres d'audioprothèses partenaires, soit 86,6 % des centre audioprothèses (taux de recours de 87 % (maximum constaté sur l'année sur les OCAM partenaires)) partenaires du réseau Kalixia Audio. • Près de 7 200 chirurgiens-dentistes et ortho dentistes partenaires du réseau Kalixia Dentaire. • Près de 510 ostéopathes partenaires du réseau Kalixia Ostéo. • Déploiement de l'offre Kalixia hôpital : information globale sur l'ensemble des établissements hospitaliers en court séjour (MCO) et référencement par spécialité.	Au 1er janvier 2023, a été créée Oxantis SA, la nouvelle structure du Groupe VYV dédiée à la gestion du tiers payant complexe pour l'optique, l'audioprothèse et le dentaire. Sa création a permis un renforcement et une centralisation des expertises de gestion au sein du Groupe Vyv au service de la qualité et de la simplification de la gestion des flux TP avec les professionnels de santé. En septembre 2023, un nouveau réseau a été proposé aux mutuelles du Groupe VYV : Kalixia hospitalier dont l'objectif est de catégoriser les établissements hospitaliers selon des indicateurs appréciant leur qualité globale et la qualité de leur prise en charge dans des domaines de prise en charge, aujourd'hui orthopédie, cardio-vasculaire et prochainement maternité. 2 chantiers majeurs initiés en 2023 (notamment sur la partie cartographie des solutions de TP simple dans les maisons du Groupe) seront poursuivis en 2024 : la bascule du TP dentaire pour les mutuelles de nos maisons sur la Plateforme modernisés Viamedis. Le périmètre étant bien la totalité du secteur à savoir le hors prise en charge, le réseau et le hors réseau. La bascule du TP simple pour 2026 sur cette même plateforme modernisée de Viamedis.	Kalixia est le premier réseau de soins en nombre de bénéficiaires (15 millions).
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 en agissant sur le sport-santé et la santé mentale prioritairement. • 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, VYV3, MUTEX	Plus de 400 dispositifs prévention (sur l'ensemble des maisons et filiales opératrices) distribués à 7 millions d'adhérents.	Leader en prévention santé et acteurs des politiques de prévention.	Leader en prévention santé.
Bien-vivre	Différents services contribuant au bien-vivre sont élaborés et proposés en approche multicanale aux adhérents des contrats individuels ou collectifs sur des sujets de logement, pouvoir d'achat, vie personnelle et familiale.	UMG 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

** Données 2022.*

Synthèse 2023 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.

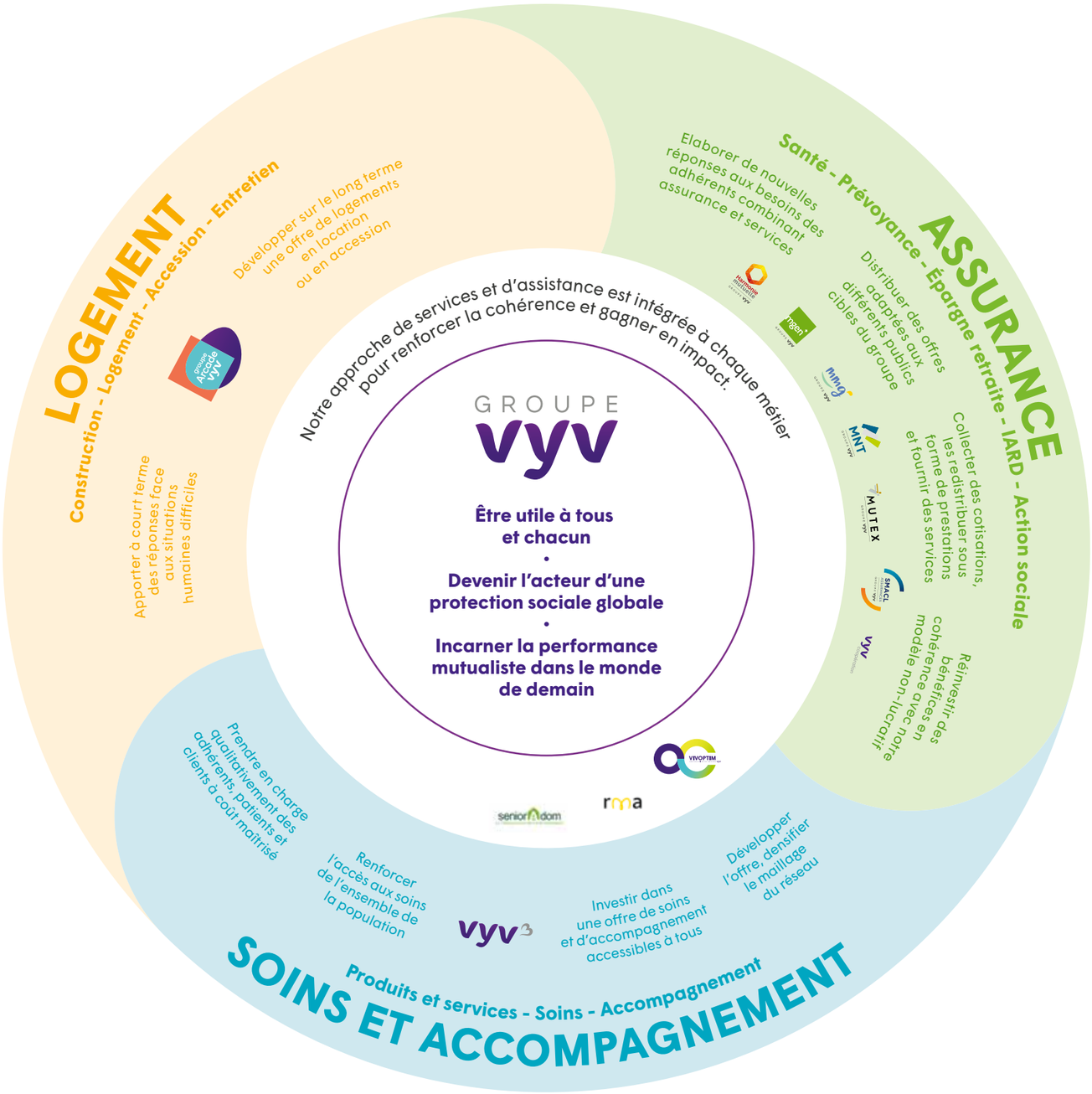
Un modèle d'affaires calibré pour optimiser l'allocation de nos ressources et maximiser ainsi nos impacts et notre empreinte mutualiste

AMBITION VYV 2025

Logement :
déployer des logements santé labellisés

Assurance :
conforter notre leadership sur la fonction publique, accroître le 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 46 000 collaborateurs
- 10 000 élus locaux et militants dont :
  - 2 600 délégués élus parmi les adhérents
  - 184 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
- 1 800 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 212 000 logements

Capital sociétal et partenarial

- 10,5 millions de personnes protégées, 95 000 entreprises clientes, plus de 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

- 5,6 Md€ de fonds propres (Solvabilité 2)
- 180 % (Solvabilité 2 à fin 2023)

IMPACTS

Impact financier

- Résultat net consolidé 2023 : 179 M€
- CA périmètre combiné du Groupe VYV : 10,4 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

- 1er groupe de protection sociale
- 1er acteur de l'assurance santé
- 1er 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 : 212 000 logements dont près de 187 000 logements locatifs sociaux hébergeant plus de 391 000 personnes
- 15 787 attributions de logements en 2023
- Plus de 31 400 places en habitat spécifique (résidences étudiantes, Ehpad...)
- 4 186 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 :

- élaborer et mettre en œuvre une stratégie bas carbone dans chacune des maisons et du groupe,
- agir prioritairement sur nos politiques d'achat et d'investissement responsables,
- sensibiliser et mettre en action tous les acteurs (élus et salariés) du groupe et des maisons.

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 56 000 collaborateurs et élus en 2023.

Gouvernance développement durable groupe

La direction du Développement durable est rattachée à la direction de l'Empreinte mutualiste, dont sa directrice est membre du comité de direction générale du Groupe VYV. 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, et s'appuie sur un socle d'experts et d'élus engagés.

La coordination des actions s'appuie notamment sur deux 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, 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 cinq fois en 2023.

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 exemplaires en matière d'empreinte environnementale » est de construire une démarche performante et pérenne aussi bien en interne du groupe qu'en externe et l'étendre à son écosystème professionnel pour impacter positivement les adhérents, clients, patients et résidents des entités engagées.

UNE TRAJECTOIRE STRUCTURANTE

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

Le Groupe VYV a réalisé un bilan carbone consolidant les bilans carbone de l'ensemble des entités du groupe. Cette étape permettra à chaque maison, et au groupe, de finaliser en 2024 sa stratégie climat en se fixant une trajectoire de décarbonation et identifier les leviers principaux d'actions. La construction de cette stratégie s'appuie sur la méthode « ACT Pas à Pas » de l'ADEME.

À ce propos, Harmonie Mutuelle a finalisé sa stratégie climat en janvier 2024 et a publié un rapport sur sa stratégie de décarbonation.

Le groupe et ses entités s'engagent à sensibiliser l'ensemble de leurs élus et salariés aux enjeux environnementaux et à leur impact sur la santé. C'est pourquoi une formation en ligne a été créée pour explorer le lien entre environnement et santé, et ses implications concrètes pour les activités du groupe. Le déploiement de cette formation en ligne se poursuivra jusqu'à mi-2024.

En janvier 2024, 45 % des collaborateurs du pôle Assurance et 20 % des collaborateurs du pôle Soin et Accompagnement ont suivi la formation.

Convaincu de l'importance du sujet santé-environnement, le Groupe VYV a lancé une réflexion prospective sur les « risques socio-écologiques et leurs impacts sur la protection sociale ». L'objectif de cette réflexion collective, qui s'étalera sur l'année 2024, est d'approfondir la compréhension des vulnérabilités socio-écologiques et de leurs impacts sur la santé puis d'identifier des pistes d'action pour réduire les inégalités de santé et améliorer la santé des populations vulnérables.

De plus, afin d'identifier de manière collaborative les services et dispositifs que le groupe ou ses entités pourraient mettre en place pour améliorer le lien entre santé et environnement, une convention interne inspirée de la convention citoyenne a été organisée. Cette convention a réuni une soixantaine d'acteurs (salariés et élus) du groupe et des maisons, avec pour mission d'élaborer des propositions. Après six mois de travail, 24 propositions regroupées en six thématiques ont été formulées. Un « comité de suite » a été mis en place pour instruire la faisabilité et la mise en œuvre de ces propositions. Ce comité a également pour objectif de garantir la concrétisation de cette démarche innovante et originale à l'échelle de l'entreprise, tant au niveau de la gouvernance que du sujet choisi.

Par ailleurs, le Groupe VYV s'est engagé à suivre le plan national de sobriété énergétique, annoncé par le Président de la République lors de son allocution du 14 juillet, en respectant les températures préconisées par l'ADEME, en favorisant les mobilités alternatives à l'autosolisme et en lançant un plan de formation sur les enjeux de santé liés à la sobriété. De plus, le groupe mettra en place une concertation nourrie et innovante avec ses collaborateurs et élus pour adapter et pérenniser ces dispositifs dans le temps.

Reporting extra-financier et périmètre de la DPEF 2023

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

Le Groupe VYV n'est pas soumis à l'obligation de produire une déclaration de performance extra-financière contrairement à quatre de ses entités : Harmonie Mutuelle, Groupe MGEN, MNT et MUTEX. Afin de témoigner de l'engagement social et environnemental du 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 extra-financière portant sur deux entités non soumises à l'exercice, VYV³ et RMA.

Le Groupe Arcade-VYV, bien qu'entité obligée, n'est pas inclus dans ce document car ses activités ne sont pas combinées 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 2023

Le contenu de la DPEF 2023 intègre des informations qualitatives ainsi que des tableaux comportant des indicateurs clés de performance. Ils sont, sauf précision contraire, calculés sur les entités obligées (HM, MGEN, MNT, MUTEX). Les informations qualitatives portent sur les quatre entités assujetties ainsi que sur des entités non-obligées : VYV³ et ses entités ainsi que RMA.

En 2023, le Groupe VYV a intégré une nouvelle entité à mi-année : l'UMR. Cette société anonyme à conseil d'administration et à mission est spécialisée dans l'épargne retraite. Compte tenu de son intégration tardive et de son faible impact (122 salariés) sur le modèle d'affaires du groupe. L'UMR n'a pas été intégrée au reporting extra-financier du groupe et dans la DPEF. Les risques et enjeux relatifs aux activités de l'UMR seront toutefois pris en compte à compter en 2024 dans le cadre de la mise en œuvre des exigences apportées par la CSRD.

La direction du Développement durable (DDD) du groupe est responsable de la réalisation du reporting extra-financier. Elle centralise et vérifie la cohérence des informations fournies par les différentes maisons du groupe. Ensuite, elle agrège ces données dans la DPEF groupe.

Évolution de la DPEF à la suite de la directive Corporate Sustainability Reporting Directive

Depuis janvier 2024, la nouvelle directive européenne CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) a remplacé la directive NFRD (Non-Financial Reporting Directive). Cette nouvelle réglementation s'inscrit dans la lignée du Pacte Vert européen, un plan ambitieux visant à faire de l'Europe le premier continent neutre en carbone d'ici 2050.

L'objectif de la CSRD est de contribuer à une économie plus durable et plus inclusive. Elle élargit le champ d'application de la DPEF et impose de nouvelles exigences en matière de reporting en encourageant les entreprises à divulguer des informations plus complètes et plus transparentes. Cela permettra aux investisseurs, aux clients et aux parties prenantes de prendre des décisions plus éclairées.

Dans l'optique de préparer un rapport de durabilité conforme aux exigences de la directive CSRD, un « projet CSRD » a été lancé au sein Groupe VYV en juin 2023.

Le cadrage du projet a permis de définir un approche méthodologique solide, en adéquation avec les principes de la double matérialité. Il a également permis d'identifier les enjeux de durabilité prioritaires pour le groupe, en cohérence avec ses objectifs stratégiques et son impact sur la société. Ces travaux ont été réalisés de manière participative, avec l'implication des différentes entités du groupe (HM, MGEN, MNT, MUTEX, RMA, UMR et VYV³).

Le Groupe VYV sera soumis à la CSRD à partir de l'exercice comptable 2025, pour une publication du rapport de durabilité en 2026. Trois entités du groupe, HM, MGEN et MNT, y sont déjà soumises dès l'exercice 2024 et produiront un rapport en propre. Cependant le Groupe VYV envisage de réaliser un rapport préparatoire incluant les reportings des trois entités obligées (HM, MGEN, MNT) ainsi que les informations de MUTEX, RMA, UMR, et la feuille de route de VYV³.

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

Depuis 2021, plusieurs travaux ont été menés par la DDD pour améliorer le reporting extra-financier du groupe au-delà de la mise à jour de la cartographie des risques 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.

En 2023, les évolutions des indicateurs ont été marginales et concernent particulièrement les informations relevant de la prévention. Les indicateurs RPS et SST ont été remplacés par de nouveaux indicateurs relatifs à la préservation du capital santé. Les données de ces indicateurs sont centralisées au niveau groupe et sont fournies par la direction Prévention, Education & Promotion santé.

Les outils de collecte des informations quantitatives développés par la DDD intègrent des systèmes d'alertes automatiques, permettant de détecter les erreurs et d'apporter des explications sur l'évolution des indicateurs. Un système de consolidation permet également de réduire le risque d'erreurs.

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 VYV[3] en 2019) avaient procédé à l'analyse de leurs risques extra-financiers et réalisé une première cartographie des risques qui a été mise à jour en 2021.

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 intégré 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 en complément d'évaluer 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.

Cet exercice de cartographie des risques a été réalisé à la fois au niveau du groupe et des entités afin de s'assurer de la cohérence des risques majeurs identifiés au niveau groupe avec ceux retenus au niveau des entités. La DPEF 2022 a pris compte ces évolutions.

Pour l'exercice 2023, la cartographie des risques RSE n'a pas évolué, elle sera actualisée en avril 2024 pour préparer le rapport de durabilité exigé par la directive CSRD.

Résultat de la cartographie des risques

Les risques extra-financiers bruts du Groupe VYV 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.

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	• 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	• Ratio nombre de saisines en médiation au cours de l'année N sur le total des réclamations au cours de l'année • Nombre de bénéficiaires d'actions prévention en santé mentale en année N • Nombre de bénéficiaires en sport santé en année N • Nombre de bénéficiaires d'actions de prévention en santé au travail en année N	3.1.1 Adéquation des produits et services aux enjeux sociétaux
TRANSPARENCE DES OFFRES ET PROTECTION DES SOCIÉTAIRES	Harmonie Mutuelle, MUTEX, MNT, MGEN	• 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, MUTEX, MGEN	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, MUTEX, MNT	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, MUTEX, 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	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 / Eléments de réponses à la taxonomie	5.2 Réduction de l'empreinte environnementale
ADAPTATION DES ACTIVITÉS AU CHANGEMENT CLIMATIQUE	Harmonie Mutuelle, MUTEX, MNT	Éléments qualitatifs	2.1.3 Intégration du développement durable dans la stratégie de l'entreprise
GOUVERNANCE RESPONSABLE	Harmonie Mutuelle, MGEN, MUTEX, MNT	• 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. Le conseil d'administration comprend en outre deux représentants des salariés disposant d'une voix délibérative.

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. À noter que fin 2023, l'âge moyen du conseil d'administration de l'UMG Groupe VYV était de 54 ans, les femmes représentant 44 % de ses membres.

En 2023 une réflexion a été ouverte pour tendre en 2024 vers encore plus de synergies entre les commissions du groupe.

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 ». En 2023, le taux de participation aux conseils d'administration et aux assemblées générales s'élève à 85 %.

Différentes actions sont mises en place pour favoriser la participation des élus aux assemblées générales, comités, commissions et conseils d'administration (participation des élus qui ne peuvent pas se déplacer en visioconférence, 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 181 ambassadeurs, répartis sur les treize régions administratives françaises et deux régions d'outre-mer.

Ces ambassadeurs assurent trois missions :

- informent et coordonnent les militants locaux des maisons du Groupe VYV,
- assurent une veille et alertent le groupe en cas d'opportunité ou de difficulté dans leurs territoires,
- organisent des événements locaux.

(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 % […] »

Par ailleurs, au sein de chaque comité régional, des ambassadeurs disposent de rôles spécifiques :

- les « coordinateurs de région » : ils occupent à ce titre un rôle ascendant et descendant entre le groupe et les autres ambassadeurs de la région,
- les « coordinateurs de mandats » : ils 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.

Relais de proximité, les ambassadeurs participent, sur l'ensemble des territoires, à promouvoir notre engagement pour le droit à la santé et à déceler de nouvelles opportunités pour agir. En 2023, une soixantaine d'actions sur nos thématiques prioritaires (prévoyance, prévention sport santé et santé mentale, économie sociale et solidaire, innovation sociale, environnement…) ont permis de toucher plus de 2 000 personnes.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Représentativité des instances

Part des actifs parmi les administrateurs

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX
2021	64,7 %	100 %	62,5 %	88,9 %
2022	75,7 %	100 %	61,5 %	94,1 %
2023	**73 %**	**100 %**	**61,5 %**	**100%**

Âge moyen du conseil d'administration

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX
2021	58,1	52,9	56,3	56,7
2022	56,7	53,9	57,0	55,7
2023	**57,7**	**53,9**	**58,1**	**57,9**

Part des femmes parmi les administrateurs

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX
2021	44,1 %	48,1 %	52,5 %	44,4 %
2022	43,2 %	49,1 %	53,8 %	47,1 %
2023	**43 %**	**51%**	**51 %**	**41%**

La part des femmes au sein des conseils d'administration des mutuelles évolue de manière contrastée en 2023, progresse chez MGEN (+2 points), diminue au sein de MNT (-2,8 points) ainsi que chez MUTEX (-6 points), et reste stable chez Harmonie Mutuelle.

INDICATEUR VITALITÉ DÉMOCRATIQUE ET VIE DES INSTANCES

Taux de participation aux instances de gouvernance

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX
2021	84,9 %	93,8 %	89,1 %	99,0 %
2022	86,8 %	90,8 %	93,6 %	95,7 %
2023	**86,9 %**	**93%**	**92,9 %**	**94,3%**

En 2023, la participation aux instances de gouvernance reste globalement élevée, avec un taux supérieur à 85 % pour l'ensemble des mutuelles. Cependant, on observe des tendances différentes entre les mutuelles, une progression chez MGEN (+2,2 points), une diminution de la participation pour la deuxième année consécutive au sein de MUTEX (-1,4 point).

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 51 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, coordonne et structure l'activité des territoires.

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 administrateur de la mutuelle.

Dès 2016, la mutuelle s'était fixé plusieurs objectifs sur le sujet à la suite d'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 2023, la mutuelle a ainsi assuré 51 agoras mutualistes, 108 assemblées de territoire et 18 assemblées de région.

MGEN

En cohérence avec les 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 début 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 2023, 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 de 7 membres dont le président. 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'a pas eu d'élection en 2023. 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, depuis le 1er janvier 2022, au sein du conseil d'administration de MGEN Union, MGEN, MGEN Action sanitaire et sociale et MGEN Centre de santé. Ils ont été élus pour un mandat de quatre ans.

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 les 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 programmés 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).

Chaque année sont organisées les Rencontres mutuelles, moment d'échange et de partage avec les adhérents. Chaque région planifie son propre événement, qui peut être déployé au niveau départemental. Cette année, plusieurs thématiques ont été abordées : fin de vie, égalité femmes/hommes, question de genre ou encore environnement. Les régions ont offert la possibilité aux adhérents de participer en présentiel ou en distanciel en s'adaptant grâce à un modèle hybride. MGEN a réuni cette année

quasiment 2 000 adhérents pour participer à ses événements sur toute la France.

Le 1er juin 2023 s'est tenu au siège de MGEN la journée nationale des présidents. Les présidents de chaque section départementale se sont réunis lors de ce temps fort, qui a permis de partager ensemble les objectifs à tenir sur les années à venir. Ce moment de partage a également été l'occasion de lancer des travaux menés par les présidents avec un objectif de restitution pour la journée des présidents de 2024.

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 51 % de femmes au sein du conseil d'administration en 2023, 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 2023, les assemblées générales se sont tenues à Arras et ont enregistré une forte participation. Environ 88 % des délégués ont pris part aux votes de décisions majeures pour la mutuelle et dans le cadre du renouvellement de sa gouvernance (en 2022 les assemblées générales à Paris avaient vu 99 % des délégués prendre part aux votes de décision majeures).

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 770 000 adhérents de la mutuelle sont invités à élire, tous les trois ans et par moitié, près de 1 300 délégués répartis dans 85 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 20 femmes et 19 hommes. Le taux de participation des représentants à l'assemblée générale a atteint 95,56 %, lors des dernières élections en 2023.

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.

Depuis 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, quatre ans et deux ans respectivement, 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.

Cette année, le renouvellement de l'un des représentants des salariés a eu lieu de fin mai à début juin 2023 avec un taux de participation de 33,46 %.

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.

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 « Territoires militants » destinée à l'ensemble des militants. Elle sert 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.

Des rencontres MNT&Vous sont organisées tout au long de l'année. 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 2023, 26 rencontres ont été organisées pour 85 sections.

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

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 deux représentants des salariés au conseil d'administration élus pour six ans et disposant de voix délibératives ;
- 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. La commission Raison d'être créée en 2022, et riche d'une composition ouverte (administrateurs, représentants du personnel, salariés de terrain, personnalités qualifiées extérieures...) permet de suivre l'avancée des engagements et des actions décidées, à les mettre en débat, à les enrichir, et à alimenter le conseil d'administration avec des recommandations en la matière. Le comité stratégique, également créée en 2022, est le lieu d'échange et de régulation permettant 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 le reste de la comitologie en place ;
- le parlement de l'offre de soins et d'accompagnement, réunissant une à deux 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. Ces moments permettent de pouvoir tirer le plus grand bénéfice de la diversité et de la complémentarité entre élus et salariés.

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 2023, les femmes représentaient bien 40 % des membres du conseil d'administration de VYV³.

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, Union Territoriale Mutualiste Lorraine, VYV³ Ile-de-France, VYV³ Terre d'Oc, VYV³ Centre-Val de Loire, Hospi Grand Ouest) dont certains avec voix délibératives. Comme pour les instances de l'union, depuis la crise sanitaire, plusieurs entités VYV³, comme VYV³ Bretagne, VYV³ Pays de la Loire et VYV³ Terres d'OC ont mis en place différentes mesures facilitant l'accès aux instances (tenue d'instance à distance, vote électronique à bulletin secret).

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. Ces dernières 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, 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 :

- se conformer aux exigences réglementaires de l'ACPR relatives à la compétence collective, en tant que groupe prudentiel,
- pouvoir répondre aux souhaits individuels de formation et de montée en compétence des administrateurs par la proposition d'un catalogue de formation,
- accompagner le positionnement du groupe dans de nouveaux secteurs d'activités,

- « faire groupe » : la formation est un moyen de création et de consolidation d'une culture commune.

Le référentiel des compétences de l'UMG constitue le document de référence cartographiant l'ensemble des attendus pour un administrateur de cette faitière. Ces compétences sont spécifiques aux sujets abordés dans l'instance, et donc peuvent se différencier des compétences attendues dans les conseils d'administration des mutuelles affiliées. Il intègre les six compétences exigées par l'ACPR (marché de l'assurance, environnement ; stratégies financières et de placement ; stratégie de la mutuelle et modèle économique ; système de gouvernance ; finance, comptabilité, fiscalité ; exigences législatives et réglementaires) et deux compétences complémentaires ajoutées pour le Groupe VYV portant sur les savoirs-être et sur le numérique.

Les administrateurs de l'UMG peuvent bénéficier d'une démarche d'accompagnement leur permettant d'auto-évaluer leurs compétences et de solliciter les formations pour renforcer leurs compétences.

Le conseil d'administration peut ainsi bénéficier d'une présentation de sa compétence collective sur les huit thématiques suite à l'agrégation de l'ensemble des entretiens réalisés. Cette présentation ne concerne que les données collectives et permet un échange sur les besoins collectifs et le plan de formation.

La formation 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. En 2022, un groupe de travail constitué des responsables de la formation des élus des différentes maisons a été constitué afin de définir un référentiel de compétences mutualisé du groupe.

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 les 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 de réaliser 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.

Une fois les besoins de formation identifiés, la direction Gouvernance et Vie mutualiste se charge d'organiser les 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. À la suite des retours positifs sur cette formation, celle-ci est désormais ouverte à tous les administrateurs, nouveaux ou non.

En 2023, la direction de Gouvernance mutualiste a mis en place plusieurs actions de formation, notamment :

- une formation réglementaire sur Solvabilité II et en particulier sur l'ORSA[1], formation certifiée par l'université Versailles Saint-Quentin ;
- une formation à destination des CA UMG et VYV³ sur les enjeux de la prospective au sein du groupe ;
- un webinaire sur les enjeux climatiques et les investissements responsables ;
- trois sessions de Cercles VYV adressés à tous les élus du groupe sur les services du groupe.

Des formations sur S2/DORA[2], sur la Loi Sapin et sur les enjeux de prévoyance/imprévoyance sont planifiées en 2024.

(1) Au cœur de la réforme prudentielle Solvabilité II, l'ORSA (Own Risk and Solvency Assessment ou évaluation interne des risques et de la solvabilité) se définit comme un ensemble de processus constituant un outil d'analyse décisionnelle et stratégique visant à évaluer, de manière continue et prospective, le besoin global de solvabilité lié au profil de risque spécifique de chaque organisme assureur concerné par l'application de cette norme.

(2) Le règlement DORA fixe des exigences uniformes pour la sécurité des réseaux et des systèmes d'information des entreprises et des organisations actives dans le secteur financier ainsi que des tiers critiques qui leur fournissent des services liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC), tels que des plateformes d'informatique en nuage ou des services d'analyse de données.

En décembre 2023, le Groupe VYV a officiellement lancé son université militante à destination de l'ensemble des élus du groupe. Elle permettra une mutualisation des différentes formations dédiées aux administrateurs. Sa première promotion est constituée de nouveaux administrateurs de Livre II issus de la MGEN, de l'UMR et de la MNT. Le cycle de formation, en partenariat avec l'IAE de Paris et la FNMF, de douze jours sur douze mois débutera en février 2024.

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
2021	83,8 %	77,8 %	98,0 %	0,0 %
2022	91,9 %	92,5 %	97,4 %	70,6 %
2023	**91,9 %**	**96,4%**	**97,3 %**	**64,7 %**

La proportion d'administrateurs ayant suivi au moins une formation dans l'année est globalement élevée, mais il existe des disparités entre les différentes entités. La part des administrateurs ayant suivi une formation dans l'année augmente au sein MGEN (+3,9 points). Au sein de la MNT et Harmonie Mutuelle, le taux de formation reste globalement stable (-0,1 point pour MNT). Le taux de formation des administrateurs de MUTEX enregistre une baisse notable sur l'année 2023 (-5,9 points).

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 règlementaires 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 plan de formation des administrateurs portant sur les années 2022-2023 validé par le conseil d'administration a pris fin le 21/12/2023.

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 certifiante de développement de compétences et connaissances dans laquelle les administrateurs ont également la possibilité de s'engager (« Certificat administrateur des entreprises d'assurance par action ou à forme mutuelle » d'une durée de douze jours, proposé par l'Institut Français des administrateurs et l'Institut du Risk Management). 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 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 anticorruption, protection des données personnelles, cybersécurité, multi-protection…
  - des formations proposées par la Mutualité Française : PLFSS, être administrateur, gestion des actifs, contrôle interne/gestion des risques…

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

MGEN

Face aux exigences réglementaires portées par la Directive Solvabilité II et contrôlées par l'autorité de contrôle, il est nécessaire de pouvoir proposer aux administrateurs des formations régulières ciblées sur les compétences requises dans le cadre de l'exercice de leur mandat. Le service de la formation des militants, au sein de la vice-présidence Mouvement, Vie institutionnelle et mutualiste, propose un ensemble de formations qui répond à 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.

Un parcours de formation pour les nouveaux administrateurs est proposé dans le cadre de l'université militante du Groupe VYV. Celui-ci, qui était précédemment proposé par l'Institut Montparnasse sur la base d'une formation structurée avec l'IAE de Paris, est poursuivi tout en étant repris par le Groupe VYV. Cette formation certifiée par l'IAE, permet, en outre, d'associer des interventions stratégiques des acteurs du Groupe VYV, mais aussi de la Fédération Nationale de la Mutualité Française.

Un parcours diplômant avec Paris Saclay, autour du Master 2 Gouvernance mutualiste, est également proposé à tous les administrateurs **MGEN**, ainsi qu'aux présidents départementaux MGEN.

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 ».

Par ailleurs, la politique écrite « compétence et honorabilité » répond aux exigences de la directive Solvabilité II et précise, par exemple, la façon dont doit être assuré le suivi des compétences individuelles et collectives des administrateurs, dirigeants effectifs et responsables fonctions clés de MGEN. Cette politique intègre les compétences clés identifiées par l'ACPR, et est déclinée en action de formation et de développement des compétences.

Des temps de formation spécifiques sont dispensés auprès des membres de comités spécialisés (comité d'audit, comité des risques et placements) par un prestataire externe et sont programmés pour 2024 de manière régulière.

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 représentants 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 (connaissances et savoir-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 2023, la MNT a notamment organisé :

- deux modules de formation à destination des administrateurs, représentant 14 heures de formation au total ;
- quatre webinaires sur la territoriale et le monde mutualiste, la biodiversité et le climat ainsi que sur l'influence et les pouvoirs publics ;
- deux séminaires à destination 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 31 administrateurs (composition actuelle) sur 39 administrateurs qui ont obtenu ce diplôme, dont le président de la mutuelle, Didier Bée.

Le suivi de formations obligatoires en e-learning telles que Sapin 2, RGPD et LCBFT ont été demandé aux administrateurs.

Au-delà des administrateurs, la MNT accompagne la montée en compétence des élus mandataires mutualistes et notamment des délégués à l'assemblé 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 II 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 2023, c'est près de 124 délégués qui ont suivi cette formation sur 297 au total soit près de 41,75 %.

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 2023, ce sont près de 425 élus qui ont suivis 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.

Un plan de formation triennal à l'attention des membres du conseil d'administration a été adopté en décembre 2021 et mis en œuvre depuis début 2022 reprenant l'ensemble des thématiques exigées par l'ACPR.

Dans le cadre de ce plan, différentes formations ont été effectuées en 2023 auprès des administrateurs de MUTEX, notamment à travers des modules dédiés à la gestion financière et les risques financiers ainsi qu'au bilan prudentiel et à la réassurance.

Les administrateurs ont également été inscrits aux formations incontournables dispensées par MUTEX et les entités du groupe en e-learning principalement, telles que la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT), la lutte contre la déshérence, 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 faîtière **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 2023, les administrateurs de l'union VYV³ ont ainsi pu participer à deux webinaires consacrés au climat et à la prospective.

Les administrateurs de plusieurs entités membres de VYV³ (Mutualité Française Vienne, Pavillon de la Mutualité, VYV³ Île-de-France, VYV³ Bourgogne, VYV³ Sud-Est, VYV³ Terres d'Oc), 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…).

À titre d'exemples, VYV³ Terres d'Oc a créé des comités de territoire pour favoriser l'expression de terrain des élus et propose un accompagnement de ses administrateurs à travers une réunion d'accueil/intégration puis des visites d'établissements couplées aux instances. 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 loi 1901), veille aussi à sensibiliser chaque année son conseil d'administration aux enjeux touchant le sujet du handicap et du développement durable.

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 pris 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, en complément et soutien des équipes déjà existantes et en charge du déploiement des feuilles de route propres à leur entité, afin de structurer et coordonner les travaux transversaux au sein du 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-contre.

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 26 000, 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 impliqué 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 son 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 ont particulièrement la 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 :

- 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 présidente déléguée au sujet santé et écologies, 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 liées au fonctionnement de la mutuelle 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…).

Adoptée lors des assemblées générales de juillet 2021, la raison d'être de MGEN 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 ».

Suite à la révision de son plan stratégique en 2022, MGEN a présenté sa stratégie RSE lors de ses assemblées générales en juillet 2023. À travers sa feuille de route RSE à horizon 2027, MGEN prend des engagements concrets, avec des ambitions claires et des objectifs mesurables pour mettre en pratique son projet d'entreprise, accompagner de manière encore plus forte les évolutions sociales et sociétales et faire face aux enjeux environnementaux.

La démarche RSE s'incarne dans vingt objectifs structurés autour de trois piliers :

- pilier n°1 : on s'engage pour le progrès social et la santé de tous,
- pilier n°2 : on s'engage pour un développement éthique et responsable,
- pilier n°3 : on s'engage envers les élus, les militants et les collaborateurs.

La feuille de route RSE 2027 a été construite en étroite collaboration avec les parties prenantes du Groupe MGEN. Huit ambitions ont été identifiées conjointement comme prioritaires et seront particulièrement suivies. Cette stratégie a été construite en lien avec le plan stratégique MGEN.

À travers sa démarche RSE, MGEN se veut toujours plus responsable et cohérent sur toute la chaîne de valeur pour prendre en compte l'ensemble de ses parties prenantes :

- la société d'abord, par ses prises de position et ses combats sociétaux,
- les adhérents, ensuite, par les offres et les solutions toujours plus innovantes et responsables,
- les élus, militants et les collaborateurs enfin, en tant que moteurs et talents, en leur apportant toute la considération qu'ils méritent par la réciprocité des attentions.

Un comité RSE est chargé de suivre la feuille de route RSE avec des référents RSE par direction, des administrateurs et des représentants des régions. Cette instance est présidée par une administratrice déléguée MGEN et par le directeur Stratégie Transformation Coopération Risques. Ce comité est chargé de faire un point trimestriel au Comex. Un bilan annuel de l'avancée de la feuille de route est également prévu.

En matière de dialogue avec ses parties prenantes, MGEN a engagé en automne 2021 une mobilisation sur le sujet de la fin de vie. En 2022, près de 4 000 militants et salariés et plus de 3 000 adhérents ont participé aux réflexions sur le sujet de la fin de vie, contribué à la parution d'un manifeste et de propositions d'évolutions des accompagnements et des services pour mieux répondre aux besoins des personnes en situation de fin de vie et à ceux de leurs proches. Afin de répondre aux besoins identifiés des adhérents, un groupe de travail composé de militants et salariés a réalisé un guide d'accompagnement fin de vie destiné aux malades et leurs aidants ainsi qu'un outil d'aide aux salariés en accueil pour les informer des réponses internes MGEN et les orienter vers les dispositifs adaptés.

Début 2023, en lien avec l'Association pour le Droit à Mourir dans la Dignité (ADMD), MGEN a initié la création d'un Pacte progressiste fin de vie. Des contacts ont été pris afin de proposer à des organisations d'horizons divers de participer à la rédaction d'une déclaration commune et de porter ces idées dans le cadre du débat sociétal. Le Pacte progressiste fin de vie a vu le jour en mars 2023. Le nombre de signataires s'est étoffé durant toute l'année : à fin 2023, 26 organisations ont rejoint le pacte.

Durant l'année, les organisations du Pacte progressiste fin de vie ont publié deux tribunes, un communiqué de presse et réalisé de nombreuses interviews et réunions afin de porter les idées de liberté de choix et d'égalité de droit.

Par ailleurs, MGEN étant offreuse de soins palliatifs sur le territoire grâce aux lits identifiés soins palliatifs dans les établissements et l'unité de soins palliatifs de La Verrière, il a paru intéressant de mettre en lumière ces soins spécifiques. Une web-série de six épisodes, « La vie jusqu'au bout », a été réalisée avec Mesdames Productions. Cette websérie vise à faire découvrir le quotidien dans une unité de soins palliatifs. Réalisée en début d'année 2023, la websérie a été dévoilée en avant-première au siège de MGEN en mars 2023, en présence d'Agnès Firmin le Bodo, ministre déléguée en charge de l'Organisation territoriale et des professions de la santé et de la Prévention.

Fin 2023, MGEN est entrée au capital de CAMIF aux côtés de MAIF, l'un de ses partenaires mutualistes historiques, en devenant actionnaire de cet acteur incontournable du mobilier local et durable. Engagés pour une économie plus responsable, les partenaires entendent permettre à CAMIF d'accélérer son développement pour répondre aux nouvelles attentes de consommation des Français.

MNT

Première mutuelle des services publics locaux en santé comme en prévoyance, la **MNT** a intégré 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

MUTEX se veut ambitieuse en matière de développement durable pour notamment réduire son impact environnemental et améliorer son impact social et sociétal. Elle a ainsi initié un projet dédié « Engagement Social Sociétal et Environnemental » visant 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.

Forte de ces enseignements, depuis 2021, MUTEX a défini une politique RSE s'appuyant sur la norme ISO 26000 et intégrée dans son plan stratégique.

Elle est déclinée en trois axes et onze engagements.

- Axe 1 – « Donner aux distributeurs les moyens d'agir pour faciliter l'accès à la protection sociale » :
  - 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 » :
  - investir nos actifs dans des entreprises à impact,
  - évaluer et réduire les émissions de gaz à effet de serre générées par notre activité,
  - assurer un haut niveau d'exigence de la protection des données de nos clients face aux évolutions numériques.
- Axe 3 – « Être un employeur responsable » :
  - considérer les impacts sociaux et environnementaux dans nos décisions d'entreprise,
  - accompagner les collaborateurs dans leur développement professionnel et personnel,
  - engager nos collaborateurs dans notre démarche RSE,
  - faciliter l'accès au logement pour les collaborateurs en difficulté (handicap, violences conjugales),
  - développer les initiatives responsables.

Entités non obligées

VYV³

Depuis sa création, par son identité mutualiste, ses valeurs de solidarité, respect, confiance 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 accessible à 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 sa volonté de définir une boussole pour mener ses projets et définir 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, salarié ou élu, 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, la fidélisation des équipes 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.

La démarche raison d'être s'inscrit également dans une volonté de valoriser les forces vives et les initiatives déjà existantes au sein de l'organisation et de favoriser les conditions de mise en œuvre d'un cercle vertueux entre environnement, conditions de travail, conditions d'accueil et qualité des accompagnements, soins et services.

Pour créer les conditions d'appropriation de la raison d'être, les mettre en lien avec les principales orientations du plan stratégique VYV³ 2025 et engager chacune de ses entités et sociétés associées dans leur mise en œuvre, VYV³ déploie une démarche mobilisant tous les acteurs et les lignes managériales. Cette démarche s'appuie sur un réseau de référents raison d'être au sein des entités et sur les fonctions transverses que sont la direction Développement durable, les Ressources humaines et la Communication. 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.

À titre d'illustration, dans le cadre de la mise en œuvre de sa stratégie de développement durable, la faîtière 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 2024 les prévisions d'investissements nécessaires au développement et à la mise en œuvre d'une stratégie climat et sobriété VYV³.

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, VYV³ 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, VYV³ terres d'Oc) 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.

En mars 2023, VYV³ Pays de la Loire a formalisé sa politique RSE et a structuré sa gouvernance en mettant en place un COPIL RSE portant une représentation des différentes parties prenantes (RH, finances, patrimoine et les métiers ainsi qu'un représentant des élus).

En 2022, VYV³ Normandie a mis en place un service dédié et a recruté une collaboratrice en charge d'insuffler la démarche développement durable au sein de l'entité et de la faire vivre. Une politique a été déclinée en feuille de route en 2023 et se poursuivra en 2024 avec quatre projets majeurs : la gestion des déchets, la sobriété énergétique, la mobilité durable et l'alimentation durable.

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.

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, est 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 l'officialisation d'une communauté de référents RSE ; le processus décisionnaire fut également clarifié et des indicateurs de performance ont été définis, qui permettent désormais à RMA de piloter objectivement et prioriser ses engagements.

Éthique des affaires

DÉFINITION DU RISQUE

Fermement attaché à l'éthique mutualiste et soucieux de répondre aux exigences réglementaires, le Groupe VYV a identifié le risque d'anomalie en matière d'éthique des affaires comme significatif tant par ses potentielles répercutions 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 II), 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 copilotage. 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 II, 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 II) 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 2023, les équipes conformité du Groupe VYV ont menés différents travaux portant notamment sur la lutte contre la corruption, la lutte contre le blanchiment de capitaux 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 de capitaux et le financement du terrorisme, les normes groupe ont été enrichies avec notamment une instruction détaillée sur la tierce introduction/externalisation des obligations LCB-FT à un partenaire. Un outil pour le scoring client et la détection des opérations atypiques a été retenu après appel d'offres et sera déployé par MUTEX en 2024 puis progressivement par les autres maisons. Un contrôle a été réalisé sur le sujet de l'actualisation de la connaissance client en assurance vie. Enfin, l'UMR a été intégré à compter de juin 2023 dans les référentiels groupe (reporting, classification des risques…). Comme chaque année, un bilan complet a été présenté au conseil d'administration, comprenant notamment la revue de la classification des risques.

S'agissant des travaux menés dans le cadre de la prévention de la corruption, l'année 2023 s'est notamment caractérisée par un renforcement des référentiels groupe avec l'élaboration d'une politique cadre groupe, la refonte et l'analyse du reporting semestriel basé sur les recommandations AFA (Agence française anticorruption) et enfin la formalisation d'une note méthodologique groupe pour la cartographie des risques de corruption. De plus, l'appel d'offres pour l'automatisation de l'évaluation de l'intégrité des tiers a abouti. Le choix groupe s'est porté vers la solution Altares Smart Global Gouvernance. Les premières évaluations automatisées groupe sont prévues au premier semestre 2024 et seront réalisées par l'équipe Conformité de l'UMG pour les fournisseurs communs, avec la participation de la MNT en tant que pilote pour les maisons.

S'agissant des travaux liés à la déontologie, des travaux, lancés en fin d'année pour élaborer un socle de règles déontologiques applicables aux activités de distribution, se poursuivront en 2024.

Enfin, s'agissant de la prévention de la fraude interne, le groupe de travail dédié à ce sujet s'est intéressé aux différentes phases d'un dispositif : prévention, détection, investigation. Les échanges se sont appuyés sur plusieurs retours d'expérience dont celui de l'UMG pour l'élaboration de sa cartographie des risques de fraude interne.

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
2021	91,9 %	54,3 %	83,5 %	65,3 %
2022	90,7 %	66,6 %	82,2 %	94,9 %
2023	**92,4 %**	**68,5%**	**82,5 %**	**90,7%**

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
2021	2 691	2 957	276	409	6333
2022	817	970	53	642	2 482
2023	**622**	**760**	**45**	**63**	**1490**

Le nombre d'heures de formation baisse de manière significative pour les maisons et particulièrement pour MUTEX qui n'a proposé cette formation qu'aux nouveaux entrants de l'année 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
2021	59,0 %	42,3 %	91,1 %	80,4 %
2022	57,1 %	43,4 %	90,6 %	92,0 %
2023	**83 %**	**43,6%**	**90,9 %**	**88 %**

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
2021	1 393	1 419	767	813	4 392
2022	1 210	647	73	475	2 405
2023	**1588**	**1601**	**51**	**174**	**3414**

On constate une augmentation significative du nombre d'heures de formation LCB-FT entre 2022 et 2023 pour Harmonie Mutuelle (+31 %) et MGEN (+147%). Jusqu'en 2022, les collaborateurs MGEN devaient être formés au moins une fois depuis 2018, et en 2023, la récurrence a changé en imposant aux collaborateurs d'être formés tous les trois ans. Pour MUTEX la baisse est due au rythme cadencé de deux ans, et en 2024 il y aura une formation générale. A contrario, la part des effectifs de MNT et de MUTEX formés ou sensibilisés enregistre une baisse par rapport à 2022 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 2021 et 2022.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

L'éthique des affaires relève de la responsabilité de l'ensemble des directions 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 anticorruption 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 scenarii 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 **MGEN**, sous la responsabilité de la fonction clé Conformité (Chief Compliance Officer), est rattachée à la direction Stratégie Transformation Coopérations et Risques. 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 Lutte contre le Blanchiment et Financement du Terrorisme (LCB-FT). Ces dernières font l'objet de suivi régulier devant les comités spécialisés du conseil d'administration et/ou comité exécutif et de travaux en collaboration avec les équipes de l'UMG Groupe VYV. Elle accompagne les équipes métiers dans leur projet (Compliance by design) afin de sécuriser les activités de MGEN dans un environnement réglementaire de plus en plus contraint.

Dans le cadre de l'application de la loi Sapin 2, une cartographie des risques de corruption a été établie et a fait l'objet de travaux de révision sur l'exercice de reporting. Des actions de sensibilisation ont été mises en place auprès des personnes les plus exposées (membres du Comex, administrateurs, collaborateurs…).

Des politiques écrites (cadeaux et invitations / conflit d'intérêts), un dispositif d'alerte interne 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'élus et les autres fonctions exercées 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 rappelle l'engagement des dirigeants MGEN d'une tolérance « zéro » en matière de corruption. Ce code de conduite présente des situations types en matière de corruption/conflits d'intérêt et énonce pour chaque cas 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 sanitaires et sociaux et des centres de santé.

Pour lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme, le Groupe MGEN agit sur plusieurs volets : l'actualisation de la procédure relative au gel des avoirs, celle de la procédure cadre LCB-FT ainsi que l'élaboration de procédures opérationnelles dédiées. Pour assurer l'effectivité de ces process, les exigences réglementaires sont directement intégrées dans les applicatifs du système d'information (ex : suspension automatique de l'adhésion en cas d'alerte d'une personne sous sanction, information dans le CRM). Un process interne dédié a été créé pour favoriser les échanges entre la cellule Fraude et la direction Conformité, mais aussi entre le Groupe VYV et la direction Conformité MGEN.

En 2023, 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 l'amélioration 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'alerte. 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.

Afin de satisfaire aux exigences réglementaires, la MNT a ouvert son dispositif d'alerte aux personnes externes à la MNT en mettant à jour son site Internet. À cet effet, une charte « Lanceurs d'alertes » a été mise en ligne et il est désormais possible aux personnes externes de faire une alerte. En outre, la MNT a mis à jour sa cartographie des risques de corruption.

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 avec l'appui d'un prestataire externe.

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 le cadre de 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.

À l'instar des années précédentes et 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 Finance & Risques et le secrétariat général, pour l'éthique et la déontologie, dont les enjeux d'honorabilité et compétence ;
- avec la direction Finance & Risques, 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, révisée en 2023 ;
- 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 2023 ;
- 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 et 2023.

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.

À la suite du diagnostic sur différentes thématiques de conformité (lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, lutte contre la corruption, lutte contre la déshérence et protection des données personnelles) une feuille de route a été établie fin 2022. Au cours de l'année 2023, de multiples actions ont été engagées avec la collaboration de toutes les directions afin d'aboutir à l'optimisation de la conformité sur des points pour lesquels une marge d'amélioration avait pu être dégagée.

Sur la thématique LCB-FT, cette feuille de route abordait notamment le dispositif conventionnel des délégataires, la cartographie des risques, la connaissance client ou encore la formation des collaborateurs.

Entités non obligées

VYV³

En réponse aux exigences de 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, la direction générale **VYV³** s'est engagée dans une politique de tolérance zéro en matière de corruption et a nommé la direction Risques et Qualité VYV³ fonction Conformité anticorruption, en charge de mettre en œuvre et piloter un dispositif sur l'ensemble du périmètre VYV³.

En 2023 un code de conduite a été élaboré et déployé pour guider le comportement en affaires des collaborateurs, leur fournir des conseils pratiques, des exemples et des liens vers d'autres informations utiles en vue de réduire au maximum le risque de corruption.

Ce code s'adresse à tous les salariés en poste ou prenant leurs fonctions, aux membres des comités exécutifs et de direction et aux partenaires de VYV³ et de ses entités. Il fixe les principes que tous doivent respecter dans le cadre de leurs activités professionnelles. Il couvre globalement les sujets de corruption, de stratégie d'influence, définit une politique « cadeaux et invitations » qui encadre les collaborateurs VYV³ dans leurs relations avec des tiers (clients, fournisseurs…) et une politique « prévention et gestion des conflits d'intérêts ».

Le code définit également le dispositif d'alerte interne ouvert à l'ensemble des collaborateurs VYV³, permanents comme occasionnels (CDD, intérimaires, alternants, stagiaires) depuis 2023. Ce dispositif, accessible en toute confidentialité via une adresse email dédiée, complète les autres moyens d'expression mis à leur disposition (voie hiérarchique, DRH, organes de représentation des salariés). Son utilisation assure 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. Des affichages en place sur les différents sites de VYV³ permettent de sensibiliser les collaborateurs à l'existence de ce dispositif.

Pour assurer globalement la bonne connaissance du code de conduite et la compréhension de la politique de lutte contre la corruption et ainsi accompagner le déploiement des dispositifs en place, un module de formation en e-learning a été mis en ligne sur l'Academy (la plateforme de e-learning de VYV³) en 2023. Obligatoires pour les personnels les plus exposés aux risques de corruption, ces formations entamées en 2023 se poursuivront en 2024.

RMA

Les grands principes liés à l'éthique des affaires sont validés par les instances politiques de **RMA**, la direction générale et les membres du comité de direction étant chargés de leurs déclinaisons opérationnelles. Le pôle conformité assure le suivi au quotidien de ces enjeux. Une charte éthique édicte les règles et engagements que nos tiers (hors clients) et nos collaborateurs s'engagent à respecter.

Dans le cadre du périmètre de consolidation prudentiel du Groupe VYV, RMA est assujettie à la loi dite Sapin 2 et a achevé sa mise en conformité en 2023, à l'exception de la mise en œuvre d'un outil d'évaluation d'intégrité des tiers. L'ensemble des sous-chantiers a été mis en œuvre : la cartographie des risques de corruption et conflits d'intérêts, le corpus documentaire (code de conduite, politique de prévention et gestion des conflits d'intérêts, politique cadeaux et invitations, charte éthique…), les dispositions en lien avec le régime disciplinaire ayant entraîné une mise à jour du règlement intérieur, le dispositif d'alerte professionnelle, la procédure de contrôle anticorruption (dont les contrôles comptables), les actions de formation à la lutte contre la corruption via un module e-learning. Des travaux groupe sont en cours afin de se doter d'une solution d'évaluation de l'intégrité des tiers. En complément, une politique de mécénat, sponsoring et parrainage a été validée afin d'encadrer ce type d'activité et réduire les risques associés.

Afin de poser un cadre de gouvernance, un comité d'éthique a été créé et se réunit à chaque fois que nécessaire. Il est composé de la direction générale, de la direction des Ressources humaines ainsi que de la fonction-clé Vérification de la conformité.

Durant l'exercice 2023, 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. RMA poursuit ses travaux de formalisation de son dispositif LCB-FT.

Informatique et gestion responsable des données

Sécurité informatique et continuité de service des systèmes d'information

Le Groupe VYV traite quotidiennement un grand nombre de données confidentielles et personnelles via ses systèmes d'information. La sécurité et le bon fonctionnement de ces systèmes sont donc essentiels pour garantir la protection des données, la continuité des services et la pérennité de l'activité du groupe et de ses entités. En cas de défaillance des systèmes d'information, les conséquences pourraient être lourdes (pertes économiques, une perte d'image, porterait atteinte aux valeurs mutualistes et pourrait entraîner un risque juridique).

Ce risque reste maîtrisé car le groupe :

- sécurise suffisamment ses outils informatiques, en permettant d'anticiper ou de faire face à des attaques cybercriminelles (ex : phishing, piratage, espionnage interne/externe, vol de matériel…) et grâce aux équipes en charge de la sécurité ;
- sensibilise ou forme les collaborateurs en matière de cybersécurité ;
- met 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. À ce titre, 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 2023 à la convergence des mesures de protection des postes de travail, notamment dans le cadre de déploiement d'une solution de protection de ces postes avec une surveillance renforcée.

Afin de suivre les recommandations de la CNIL, le groupe s'est actuellement lancé dans l'étude 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 des modules e-learning de sensibilisation. Les entités quant à elles 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
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	2 983,8
2023	**1169**	**2930**	**192**	**533**	**4 824**

En 2023, le nombre d'heures consacrées à la formation et à la sensibilisation à la sécurité informatique a augmenté de manière significative pour l'ensemble des maisons. MGEN a connu une augmentation importante car les employés qui devaient suivre une formation tous les deux ans ont été réinscrits dans le programme en 2023. MUTEX a ajouté deux nouveaux modules dans sa formation sur la sécurité informatique.

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 et des exercices de simulation de phishing.

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 (certifications ISO 270001 et 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'information à des pannes techniques et/ou à des attaques informatiques. Une sauvegarde des serveurs est également réalisée toutes les 24h.

En 2023, la mutuelle a continué les travaux pour assurer la sécurité de ses SI et la continuité de leur fonctionnement, en notamment :

- poursuivant 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) ;
- déployant de nouvelles solutions techniques, dont la solution de sauvegarde des serveurs de l'entreprise RUBRIK ;
- travaillant 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 cinq domaines : gouvernance risques et conformité (GRC), protection des données à caractères personnelles (DCP),

gestion des accès et des identités (IAM), cellule sécurité opérationnelle (SOC), et centre d'expertise keycloak (CEK).

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.

Près de 40 collaborateurs ainsi qu'un réseau de correspondants sont en charge de la cybersécurité.

L'année 2023 a été marquée par la montée en puissance de l'équipe SOC (Security Operations Center) en charge de la surveillance des systèmes d'information et de la détection d'événements suspects. Les chantiers 2023 relatifs à la PSC ont également abouti avec la mise en place de la brique de gestion des habilitations des adhérents et des ressources humaines employeurs. L'équipe cybersécurité a également accompagné le groupe sur les volets sécurité et conformité RGPD dans sa transformation vers la PSC.

Les équipes cybersécurité ont également travaillé sur :

- la protection de la messagerie en automatisant notamment l'analyse anti-malware de l'ensemble des mails entrants et sur la mise en œuvre d'un bouton de signalement des mails suspects,
- le déploiement de la protection des terminaux mobiles,
- la sécurisation de l'annuaire d'entreprise (Active Directory) dont les chantiers vont se poursuivre en 2024,
- la sécurisation de la gestion des certificats électroniques (PKI) dont les chantiers vont se poursuivre en 2024,
- l'accompagnement constant des projets de la DSI et des métiers sur les volets sécurité et conformité.

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 revue en 2023 ;
- des interventions auprès des différentes directions du groupe tout au long de l'année et dans des formats courts de 30 minutes. En 2023 deux formats courts ont été animés sur les thématiques du social engineering et de la sécurité liée à l'usage des réseaux sociaux ;
- le mois européen de la cybersécurité en octobre 2023 a été l'occasion de proposer le troisième épisode de la saga cyber sécurité, sous forme de bande dessinée sur la thématique du Shadow IT ainsi que plusieurs animations ludiques sur des formats originaux (concours de bande dessinée, jeu des 7 erreurs cybersécurité, quiz...) avec des lots à la clef ;
- l'année 2023 a été également marquée par l'adoption d'un outil permettant la réalisation de campagne de phishing didactique. Une première campagne de phishing via cet outil a été lancée lors du mois cyber vers l'ensemble des collaborateurs : un faux mail proposant de gagner des places pour les Jeux olympiques de Paris 2024.

MGEN se prépare également à la gestion de crise cyber. Cette année, deux scénarios de crise ont été déroulés à chacun des analystes de l'équipes SOC (Security Operation Center). Ces exercices visaient à entraîner et augmenter la confiance de l'équipe SOC à faire face à une situation de crise. Un exercice de crise opérationnel est également prévu en fin d'année à l'échelle de la filière Sécurité des systèmes d'information.

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 2023, les équipes des systèmes d'information ont notamment :

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

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, et le directeur de la DPRN, 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 des métiers de la mutuelle, participant ainsi de manière indirecte à la sécurisation des données.

La DSI met continuellement à niveau les dispositifs de sécurisation du système d'information, entre autres au travers de la mise en œuvre d'une authentification forte lors de l'ouverture de session Windows.

Les aspects « compliance » (dont le RGPD et SSI) sont analysés avec les propriétaires de processus lors des revues de processus.

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. Une sensibilisation de l'ensemble des salariés a été réalisée lors du cybermois d'octobre (fond d'écran, rappel de bonnes pratiques...). Il en va de même pour les améliorations continues. Lors des demandes de changement, une fiche de saisine DPRN est à compléter 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.

Une campagne de sensibilisation à l'hameçonnage est en cours.

Un plan de continuité d'activité (PCA) et un plan de reprise informatique (PRI) sont en place. Ils sont testés sous le contrôle du responsable du plan de continuité d'activité (directeur membre du codir) pour le PCA et de son adjoint (de la DSI) pour le PRI. 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 du datacenter de production de Nancy sur un datacenter de secours de Tours dans le cadre de son PRI.

Une cartographie des risques est régulièrement mise à jour par la DPRN ainsi que dans le cadre des analyses d'impact sur la protection des données à caractère personnel.

La MNT a participé à l'exercice ORSA groupe, qui a simulé des inondations majeures qui touchent les zones d'Angers (49), Nantes (44), Paris (75) et Tours (37). Un test de la cellule de crise (PCA) est également planifié début décembre.

MUTEX

La sécurité des systèmes d'information de **MUTEX** est pilotée par une approche basée sur la gestion des risques. Ils sont identifiés grâce à une cartographie dont le risque cyber fait l'objet d'un suivi particulier, notamment au travers de quantifications financières de certains scénarios de risques. La stratégie de MUTEX en matière de sécurité informatique est découpée en trois axes :

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

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.

En 2023, les travaux en matière de cybersécurité ont particulièrement porté sur :

- l'amélioration de la protection du poste de travail avec un contrôle renforcé des flux web, dont la détection de fuites d'informations,
- le renforcement des contrôles des flux de nos services web,
- le cloisonnement des flux réseau entre nos serveurs,
- la définition d'une trajectoire visant l'élaboration d'un centre d'opération sécurité (SOC) commun avec d'autres entités du groupe pour les prochaines années,
- le maintien à jour de notre cursus de sensibilisation à la sécurité SI (constitué d'une formation obligatoire de tous les collaborateurs, de brefs modules de sensibilisation circonstancier, de tests d'hameçonnage, de sensibilisation des dirigeants à leur empreinte numérique...),
- la réalisation d'exercices visant à restaurer le système d'information (deux tests),
- l'audit du dispositif de cybersécurité de la mutuelle.

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 (ce qui a été le cas durant une semaine). 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 de l'information 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 sein de VYV³ IT décrit les règles et exigences permettant d'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 thématiques 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 re-certifié ISO 27001 et HDS en 2023 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. Des tests de sécurité techniques tels que des tests d'intrusion sont également réalisés annuellement. Ces différentes revues donnent lieu à l'identification d'axes d'amélioration et à l'élaboration de plans d'action.

Les projets entamés en 2023 tels que la généralisation d'un second facteur d'authentification pour les applications Microsoft en SAAS (O365), le durcissement des composants du système d'information, la sécurisation des terminaux mobiles et des accès distants vont être poursuivis en 2024.

Quatre axes vont être particulièrement développés en 2024 :

- la poursuite 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) ;
- le renforcement de la sécurisation des accès à privilèges et des accès prestataires ;
- le renforcement de la cyber-résilience au niveau VYV³ IT et au niveau groupe avec 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) ;
- 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'information (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 mutualisé la fonction RSSI depuis mai 2023 avec Harmonie Mutuelle de manière que le référent sécurité en interne RMA puisse s'adosser à cette équipe pour définir et prioriser la feuille de route sécurité mais également de manière à intégrer « by design » les aspects sécurité dans ses systèmes informatiques et les traitements de ceux-ci. La PGSSI (Politique Générale de la Sécurité du Systèmes d'Information) de RMA a été validée et présentée en conseil d'administration début novembre 2023.

Des exercices de phishing ont eu lieu cette année, des travaux ont été menés afin de toujours élever le niveau de sécurisation autour de la criticité de la donnée (AIP). Les équipes travaillent actuellement au déploiement du MFA (Multi Factor Authentification) auprès des collaborateurs RMA pour sécuriser les accès au SI hors réseau entreprise en procédant à une double authentification.

RMA continue son engagement en matière d'optimisation de son système d'information en procédant régulièrement à des audits SI via le Groupe VYV ou via les commissaires aux comptes, RMA a assuré un audit sur la qualité des données du SI dans le cadre d'une mission de l'audit interne du Groupe VYV. La mission avait pour objectif d'étudier des traitements informatiques en amont et en aval du SI vérifier les mécanismes de traitement de la donnée, de monitoring et de sécurisation. Les conclusions de cet audit montrent que le process est maîtrisé.

Protection des données personnelles

En raison du caractère extrêmement sensible des données pouvant être collectées par les entités du Groupe VYV, le risque d'atteinte à la confidentialité des données personnelles et de non-respect de la réglementation en matière de protection des données personnelles 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 à la réglementation protection des données (notamment 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 ont la charge de l'accompagnement des entités vers la conformité au régime de protection des données, ainsi que des interlocuteurs métiers et des équipes projet. Elles travaillent dans ce but à la conception de cadres de sécurisation juridique et technique en matière de protection des données à caractère personnel.

Le Groupe VYV a mis en œuvre un schéma d'organisation de protection des données mutualisé pour l'UMG, les entités composant VYV³, RMA, VYV Conseil et la MMG : à date, le périmètre mutualisé correspond à trente-huit 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 Chorum, SMACL Assurances, Groupe Arcade-VYV et UMR.

(1) Règlement général sur la protection des données.
(2) 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.

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 »[(2)] exigée par la réglementation.

Au cours de l'année, les équipes du département Protection des données groupe ont poursuivi le pilotage des projets dont l'un a permis le choix au niveau du groupe d'un outil commun de tenue du registre. Ce projet continue son déploiement entamé 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 2023, la fonction DPO groupe – DPO mutualisé et le département qui l'appuie a poursuivi son activité de « build » et de « run » pour les entités dont elle est DPO. Elle a renforcé 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 2023 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	Total
2021	4 343	7 354	954	553	13 204
2022	4 588	7 341	959	565	13 453
2023	**4 161**	**7 236**	**1 008**	**591**	**12 996**

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

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	Total
2021	1 703	3 026	85	448	5 262
2022	2 372	1 206	53	614	4 245
2023	**608,46**	**1 029**	**119,5**	**405**	**2 161,96**

En 2023, le nombre de collaborateurs formés ou sensibilisés à la protection des données personnelles en 2023 a diminué de façon significative pour l'ensemble des maisons sauf pour la MNT qui enregistre une hausse (+66,5 points). A contrario, Harmonie Mutuelle enregistre la baisse la plus importante (-74,34 %) qui s'explique par l'existence de la formation RGPD depuis plusieurs années. En 2023, les heures réalisées ne concernent que les collaborateurs d'Harmonie Mutuelle qui n'avaient pas encore suivi la formation.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

Rattaché à la direction Gouvernance, Affaires juridiques et Conformité, elle-même présente au sein de la direction Ressources et Ethique, le DPO d'**Harmonie Mutuelle**, également responsable Conformité, 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 et participe au comité Expertise projet afin d'assurer la mise en œuvre du Privacy By Design. En tant que fonction intégrée au système de gestion des risques de la mutuelle, il est assimilé à une fonction clé et est à ce titre invité au comité d'Audit et des Risques de la mutuelle.

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. Des exercices de faux phishing impliquant l'ensemble des collaborateurs sont réalisés périodiquement.

En 2021, Harmonie Mutuelle a déployé une charte cookies après avoir mis en place en 2020 une solution de consentement pour les cookies sur les environnements Internet. Les dispositifs techniques de la plateforme de stockage des consentements à la prospection ont été revus suite au décommissionnement de l'ancien outil permettant de suivre la gestion des consentements. Une campagne de mise à jour du consentement de tous les adhérents de la mutuelle a été déployée. 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 de **MGEN**, sous la responsabilité de la Data Protection Officer (DPO) est rattachée à la direction Stratégie Transformation Coopérations et Risques. 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.

L'équipe Protection des Données a en charge le pilotage de plusieurs activités et accompagne les équipes métiers dans leur projet (Privacy by design) afin de conformer les activités de MGEN aux réglementations en vigueur.

Dans le cadre de l'application du Règlement Général sur la Protection des données (RGPD) l'équipe Protection des données a notamment :

- mis en place des actions de formation et de sensibilisation auprès de plusieurs directions en 2023. Ainsi, l'équipe Protection des données a notamment dispensé une nouvelle formation à la direction des Ressources humaines. De plus, les directeurs des établissements ont été sensibilisés sur les enjeux liés aux données de santé. Enfin, comme en 2022, des ateliers opérationnels Protection des données ont été déployés auprès du réseau, animés par les animateurs de la vie militante ;
- contribué à la formation et sensibilisation des collaborateurs. Au-delà des publics prioritaires, l'ensemble des salariés et élus bénéficient de formations/sensibilisations à la protection des données personnelles, notamment les nouveaux collaborateurs avec la mise à disposition d'un e-learning ;
- piloté la réalisation d'analyses d'impact sur la vie privée (PIA). Des travaux ont été lancés en ce sens sur le domaine RH, où plusieurs nouvelles analyses d'impacts ont été initiées ;
- accompagné les métiers sur plus de 300 sujets en 2023, afin de garantir la protection de la vie privée des adhérents, assurés sociaux, patients, résidents, salariés et autres parties prenantes ;
- préparé l'arrivée du nouveau texte de l'Union européenne sur l'intelligence artificielle : l'IA Act. Dans ce cadre, l'équipe Protection des données, en lien avec l'équipe Data, a commencé les premiers travaux pour encadrer l'utilisation de l'intelligence artificielle au sein de MGEN et conformer l'entreprise à ce nouveau texte ;
- travaillé à la mise à jour de l'information des personnes ;
- renforcé son réseau de référents RGPD avec la nomination de quatre nouvelles personnes. Afin d'animer ce réseau, l'équipe Protection des données a pu réunir l'ensemble de ces référents lors de trois temps forts en 2023.

Enfin, l'équipe Protection des données s'est renforcée avec l'arrivée de trois nouveaux collaborateurs au sein de son équipe portant le total à cinq 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 rattachés à 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 sujets liés à l'application du RGPD sont régulièrement traités au niveau du comité de direction opérationnelle (CODOP), avec les pilotes de processus lors des revues de processus, et dans les différents types de projets qui modifient les informations à caractère personnel collectées et exploitées par la MNT (réalisation de fiche de saisine DPRN). Un échange est également réalisé trimestriellement avec les directeurs effectifs (directeur général et président) et les autres fonctions clés mises en place dans le cadre de la conformité SOLVA 2.

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 2023, l'équipe DPO a entre autres assuré :

- la documentation suite à des modifications apportés aux traitements (en s'appuyant sur la modélisation des processus d'entreprise),
- le traitement des exercices de droits et des autres demandes adressées au DPO, en partenariat avec la DSI,
- l'intégration des aspects RGPD/LIL dans les contrats et autres conventions réalisées par la MNT.

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, qui a en charge : la direction Technique & Performance, la direction des Affaires juridiques et de la Conformité et la direction Finance & 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 2023, à la suite d'un diagnostic de conformité des actions ont été engagées afin d'optimiser le dispositif. Ainsi, des travaux ont notamment été menés sur l'information à l'égard des personnes concernées, sur l'anonymisation, la formation des collaborateurs, la sécurisation des données personnelles et la gouvernance.

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 tout au long de l'année.

Entités non obligées

VYV³

VYV³ participe pleinement à la politique du Groupe VYV en matière de protection des données personnelles et a poursuivi tout au long de l'année 2023 la mise en œuvre d'un plan d'action validé en 2018 par la direction générale de VYV³.

L'union a prolongé en 2023 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 faîtière 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. Ainsi en 2023, la CPO VYV³ a notamment contribué au renouvellement de la certification HDS – hébergeur de données de santé – du GIE informatique VYV³ IT pour les exigences relevant de la protection des données.

Chacune des entités de VYV³ s'engage dans la démarche nationale de protection des données 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 2023 de nouveaux outils et procédures communs.

En 2023, toutes les entités du périmètre ont poursuivi la mise en œuvre du plan d'action national : 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)…

Afin d'accompagner certaines de ces actions, VYV³ s'est dotée en 2023 d'un outil de registre de traitements visant à acquérir 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. Cet outil sera déployé en 2024 au sein des entités.

Les travaux déployés au cours des prochaines années permettront d'améliorer encore la robustesse du dispositif de protection des données personnelles et incluront notamment des vérifications ciblées sur des thématiques précises et considérées comme comportant un haut risque pour la protection des données.

RMA

RMA a désigné auprès de la CNIL, la DPO du Groupe VYV qui agit également en tant que DPO mutualisé. 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 et sur différents supports de communication (page internet, mentions d'informations sur divers documents...).

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.

Durant l'année 2023, RMA a poursuivi le déploiement de sa feuille de route et a notamment :

- réalisé deux analyses d'impact sur la protection des données (AIPD) sur les processus Assistance & Accompagnement psycho-social,
- mis à jour de l'ensemble de ses registres de traitement et leur intégration sous un outil groupe,
- accompagné des projets en termes de « Privacy by design » (évolution et/ou nouvel outil...),
- assuré la mise en œuvre du chantier sur les durées de conservation et commencé l'implémentation des règles de purge dans son CRM.

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. Cette politique vise à constituer un socle commun, d'objectifs minimums qui s'appliquent à l'ensemble des entités du groupe, celles-ci restant en charge du déploiement des actions permettant l'atteinte de ces objectifs globaux.

La dernière politique ISR du groupe a été validée par le conseil d'administration groupe en décembre 2023. Elle est basée sur quatre piliers :

- 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 CO_2 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 CO_2 par million d'euro investi. L'intensité carbone de ce portefeuille (tonne de CO_2 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. De plus l'UMG Groupe VYV est officiellement signataire des PRI (« les Principes de l'ONU pour l'Investissement Responsable) depuis le 30/01/2023 pour l'ensemble des maisons et a rédigé son premier rapport en septembre 2023.

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 gestion, 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 Energie climat a été 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'établit 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 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 2023, en millions d'euros

	Total entités obligées 2019	Total entités obligées 2020	Total entités obligées 2021	Total entités obligées 2022	Total entités obligées 2023	Évolution vs 2022
Vertes	238,23	262,14	461,23	530,02	922,67	392,65
Sociales	6,89	28,80	144,40	166,98	286,52	119,54
Durables	29,49	33,10	76,63	135,08	113,79	-21,29
Total	**274,60**	**324,05**	**682,26**	**832,08**	**1 322,98**	**490,90**

Montant des obligations, vertes, sociales et durables détenues par le groupe en 2023

	En millions d'euros	En %
Vertes	931,13	69,5 %
Sociales	289,83	21,6 %
Durables	118,45	8,9 %
Total	**1 339,41**	**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 significativement en 2023. Au niveau groupe, le montant total des obligations vertes, sociales et durables atteint 1 399.41 millions d'euros. Ces obligations sont très majoritairement détenues par les entités obligées (Harmonie Mutuelle, MGEN, MNT et MUTEX) et sont à plus de 69 % 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 contreviennent gravement à au moins l'un des dix principes du pacte mondial de l'ONU ou qui sont impliqués dans :

- la fabrication ou le commerce des mines antipersonnel et des bombes prohibées par les conventions d'Oslo et d'Ottawa, des armes chimiques, des armes biologiques et des armes à uranium appauvri ;
- le secteur de la production du tabac ;
- l'exploitation des mines de charbon thermiques ou les producteurs d'électricité dont la capacité à générer de l'électricité à partir de charbon dépasse 10 GW ou 10 % au moins de leurs capacités totales, sauf si l'investissement est en obligations vertes ;
- depuis 2021, les entreprises productrices de 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 tCO_2 eq. Les émissions totales de gaz à effet de serre induites du portefeuille Harmonie Mutuelle représentaient 272 058 tCO_2 eq. en 2019 et 152 757 tCO_2 eq en 2023. Sur la même période, l'intensité carbone du portefeuille a elle aussi diminué, passant de 212 tCO_2 eq par million d'euros investis en 2019 à 137 tCO_2 eq /millions d'euros investis en 2023. 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 tCO_2 eq par gigawattheure 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 gérants les fonds cotés d'Harmonie Mutuelle. La mutuelle internalise l'analyse extra-financière pour assurer un suivi sur mesure et plus granulaire des investissements, veiller directement au 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 répond particulièrement à la cible ODD 8.3 [1]. Il est doté de 200 millions d'euros, dont 70 millions 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

En décembre 2022, le conseil d'administration du Groupe **MGEN** a adopté une nouvelle politique d'investisseur responsable. Cette nouvelle politique vient remplacer la charte d'investissement responsable qui existait au sein de MGEN depuis 2016.

Les grands principes de cette nouvelle politique d'investisseur responsable sont les suivants :

- être en cohérence avec le projet stratégique du Groupe VYV : l'axe 1 de VYV 2025 vise à développer l'empreinte mutualiste du groupe pour accroître son impact positif sur la société. D'autres enjeux de développement durable, particulièrement ceux liés à l'offre responsable et aux ressources humaines se retrouvent également dans l'axe 4 de VYV 2025 « Renforcer son identité d'employeur et d'opérateur de référence sur ses activités » ;
- s'articuler avec la politique RSE du Groupe MGEN et sa raison d'être : prendre en compte les enjeux sociaux, environnementaux et économiques dans la mise en œuvre de son projet mutualiste exprimés par ses parties prenantes internes comme externes (collaborateurs, adhérents, patients, assurés, résidents, fournisseurs, partenaires…). La démarche RSE du Groupe MGEN s'exprime dans chacun des objectifs de son plan stratégique. Les investissements sont en cohérence avec la raison d'être de la mutuelle, et axés sur 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,
  - se 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 le dialogue démocratique,
  - faire de l'éducation et de la prévention les piliers de l'action pour l'émancipation ;
- intégrer de manière systématique les critères extra-financiers (ESG) dans l'analyse des émetteurs en portefeuille et pratiquer une politique d'engagement avec les émetteurs ;
- respecter les principes d'investisseur responsable au moyen de sa politique de votes. Les propositions devront être cadrées et raisonnables. Elles seront étudiées au cas par cas avec prise en compte du dialogue actionnarial en cours ;
- analyser en continue les controverses, sur trois paramètres, la gravité, la fréquence et la réactivité de l'émetteur dicte également les décisions à prendre. Le groupe incite au dialogue avec les entreprises afin d'évaluer leur volonté et leur capacité à résoudre positivement une controverse ;
- exclure les entreprises ou les états qui ne respectent pas la démocratie et les principes universels liés aux droits de l'homme, au travail et à l'environnement, ainsi que les investissements directs dans les entreprises des secteurs induisant une dépendance forte et néfaste à la santé de nos adhérents ;
- **déployer une stratégie climat ambitieuse, autour de la décarbonation des portefeuilles, l'intégration des risques de durabilité et la recherche d'un impact environnemental positif.**

Les institutions financières sont très directement concernées par la lutte contre le réchauffement climatique et portent la responsabilité de contribuer à la réussite de l'accord international signé à Paris en 2015, qui vise un réchauffement climatique inférieur à + 2° C et au plus proche de + 1,5° C par rapport à l'ère préindustrielle. MGEN est convaincu que le climat est à la fois facteur de risques mais aussi d'opportunités de développement, pour le groupe et les territoires. S'agissant des opportunités, la transition climatique va créer dans les territoires et chez les clients entreprises et particuliers un besoin d'accompagnement renforcé pour les aider à préparer et gérer leurs propres évolutions.

La politique climatique autour des investissements s'articule autour de deux axes.

Évaluer et mesurer les risques climatiques qui pèsent sur les portefeuilles de la mutuelle, ainsi que l'impact des investissements sur les facteurs climatiques (principe de double matérialité) ; c'est dans cette optique que des engagements clairs et ambitieux ont été pris en faveur du climat :

- réduction de 50 % d'ici 2030 des émissions de CO_2 sur les actions et obligations d'entreprises détenues en direct dans les portefeuilles ;
- alignement du portefeuille avec une trajectoire 1,5° d'ici 2050. Pour y arriver, le groupe fixera un point d'étape en 2030, année à laquelle la température du portefeuille ne devra pas dépasser 2,5° ;
- exclusions des investissements en charbon thermique d'ici 2030, quelle que soit la zone géographique ;
- exclusion de tout nouvel investissement dans les hydrocarbures non conventionnels ;
- doublement de la part verte des investissements d'ici 2025 ;
- meilleure prise en compte de la biodiversité en excluant des portefeuilles les producteurs d'huile de palme, ainsi que les producteurs de biocides. MGEN œuvrera pour la biodiversité en redirigeant une partie des investissements non cotés sur des actifs contribuant à la préservation des espaces naturels ;
- prise en compte des enjeux sociaux liés à la transition énergétique, conformément à ses engagements sociétaux alignés sur les objectifs du développement durable ;
- pilotage de la décarbonation des portefeuilles de façon progressive pour ne pas laisser sur le côté les salariés et territoires d'industries aujourd'hui considérées comme polluantes. Pour cela, le groupe veillera à maintenir le dialogue avec ses parties prenantes. Notamment, MGEN leur laissera le temps nécessaire à la mutation de leur activité.

Rappel des seuils et définitions afférents à ces engagements :

- réduction des émissions de CO_2 de 50 % par rapport à la situation au 31/12/2019 sur les Scopes 1, 2 et 3 ;
- exclusion sur les hydrocarbures non conventionnels : investissements dans les entreprises dont plus de 20 % des revenus émanent de la vente d'hydrocarbures non conventionnels ;
- exclusion sur le charbon thermique : investissements dans les entreprises dont au moins 10 % des capacités de production énergétique sont liées au charbon thermique ;
- part verte des investissements : obligations vertes et fonds thématiques climat ou labellisés. La MGEN s'engage d'ores et déjà à détenir 500 M€ d'obligations vertes, sociales et soutenables dans son portefeuille à horizon 2025. Concernant les investissements en fonds non cotés, ils ne seront réalisés dès le 1er janvier 2023 que sur des supports classifiés SFDR 8 ou SFDR 9 ;
- huile de palme : exclusion des producteurs d'huile de palme dont l'activité de production représente au moins 5 % des revenus directement ou indirectement par l'intermédiaire d'une filiale détenue majoritairement (50 %) ;
- biocides : exclusion des producteurs de biocides dont l'activité de production représente au moins 5 % des revenus directement ou indirectement par l'intermédiaire d'une filiale détenue majoritairement (50 %) ;
- la MGEN s'engage à renforcer ses investissements non cotés vers des thématiques permettant la préservation des espaces naturels : fonds sur la biodiversité, l'agriculture, les forêts…

(1) L'ODD 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.

Dans la poursuite de son engagement à travers le fonds dédié à impact Racine[2] (80M€ d'engagement), co-géré par Serena et Makesense, MGEN a accompagné en 2023 trois nouvelles sociétés dans son portefeuille : Educ up, Santé Académie et CarbonFarm.

Le fonds est positionné sur l'investissement à impact social et environnemental dans le champ du mieux-vivre et sur des domaines clés de l'identité du Groupe MGEN : sport-santé, bien-être et éducation. Les secteurs d'intervention sont articulés autour des thèmes suivants :

- développer l'activité physique et le sport, en soutenant des entreprises permettant de rendre attractive et accessible par différents moyens et au plus grand nombre les pratiques sportives ou de plein air ou concourant à la diffusion de son usage en matière de prévention santé ;
- permettre d'améliorer les modes de vie au quotidien, en finançant des entreprises développant des solutions favorisant le bien-être et le vivre-ensemble par différents leviers (alimentation, lien social et solidarités...) ;
- protéger l'environnement et ses liens avec la santé, en finançant des entreprises développant des solutions permettant d'optimiser la consommation de ressources naturelles, de développer des pratiques vertueuses pour l'environnement et d'agir sur l'environnement comme déterminant de santé (greentech, santé environnementale, prévention, pollution...) ;
- utiliser l'éducation comme facteur de mieux social, en recherchant des entreprises qui facilitent ou rendent accessible à tous l'accès à l'éducation et la formation et renforcent son rôle d'inclusion par différents moyens comme les nouvelles technologies ou le collaboratif.

En matière d'investissements immobilier, 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. Cette charte 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.

Plusieurs objectifs ont été définis, notamment en matière de performance énergétique, en matière de confort des occupants ou dans l'engagement des parties prenantes. La note moyenne pondérée de départ de l'ensemble du parc de rapport était de 38/100 en 2022. L'audit à blanc réalisé en octobre 2023 conduit à une notation 55/100. Des progrès sensibles ont été fournis pour la partie gouvernance qui gagne 44 points : cela illustre la mise en place d'une démarche ESG concrète qui se traduit dans les processus.

(1) Organismes de placements collectifs.

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[1] « 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 délégataires pour sa stratégie de vote et d'engagements.

En 2022, EGAMO a ainsi réalisé 101 engagements avec 97 émetteurs [1] pour des positions qui concernent les placements de la MNT.

En 2022, 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 :

- 8 % des fonds sont catégorisés Article 6 au sens du règlement SFRD (pas de prise en compte spécifique d'enjeux RSE dans les investissements) ;
- 86 % des fonds sont catégorisés Article 8 au sens du règlement SFRD (prise en compte d'enjeux RSE dans les investissements) ;
- 6 % des fonds sont catégorisés Article 9 au sens du règlement SFRD (fonds à impacts).

Pour rappel, la performance carbone du portefeuille d'émetteurs privés s'est considérablement améliorée en 2022, passant de 86 à 57 tCO_2/an/M€. Une réduction sensible de l'intensité carbone sur l'année 2022, plus importante que celle de l'univers d'investissement. La contribution sectorielle du portefeuille présente une surexposition uniquement au secteur des utilities.

Sur le portefeuille émetteur public, la performance carbone des émetteurs publics est en amélioration passant de 223 à 216 tCO_2 an/M€. Cette variation s'explique par des investissements effectués sur des pays tels que la France ou le Portugal qui affichent des émissions carbones moins élevées que la moyenne du portefeuille. Les données sur l'exercice 2023 ne sont encore disponibles.

En 2023, la MNT a renforcé de 66 millions d'euros ses investissements dans les « green, social et sustainable bonds ».

MUTEX

La politique investissement responsable du Groupe VYV est en cours de déploiement au sein de **MUTEX**. Elle viendra compléter la politique historique de MUTEX dès le début de l'année 2024. Les premières politiques, initiées dès 2017, ont historiquement 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.

Concrètement, la politique ISR de MUTEX est déclinée dans les mandats de gestion, notamment à travers la gestion d'EGAMO. Elle bénéficie déjà en 2023 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...

À partir de janvier 2024, la politique Investissement Socialement Responsable du Groupe VYV s'appliquera aux portefeuilles de gestion MUTEX, qu'il s'agisse de l'application des exclusions sectorielles ou de la trajectoire Carbone.

À fin octobre 2023 et parmi les supports d'investissements cotés détenus en direct par MUTEX, EGAMO attribue les meilleures notes (A ou B) à plus de 55 % des émetteurs privés et à 62 % des émetteurs publics. Entre l'arrêté 2022 et octobre 2023, la part des émetteurs privés ayant la meilleure note a diminué de près de 7 points : cela s'explique pour partie par la revue régulière des notations ESG du portefeuille, mais également par les sorties significatives du mandat observées sur la période ; sorties qui, pour des raisons d'équilibres comptables, ont surtout concerné les émetteurs les mieux notés.

Toujours à fin octobre 2023 et sur l'année 2023, le montant des achats réalisés sur les obligations ESG (obligations à missions « Green, Social or Sustainable ») s'élève à 121 M€, ce qui représente plus de 30 % des obligations achetées sur la même période.

Par ailleurs et au sein de la poche d'actifs non cotés, MUTEX a pris un engagement de 10 M€ dans un fonds d'infrastructures à impact, classé Article 9 selon le règlement SFDR. MUTEX s'est également engagé à hauteur de 15 M€ dans un fonds de dette privée classé Article 8 et bénéficiant du label LuxFLAG ESG, visant à financer la décarbonation du parc immobilier.

Entité non obligée

RMA

À ce jour, **RMA** dispose d'une politique écrite de gestion des risques d'investissements & ALM (Gestion Actifs-Passifs) dans laquelle est inscrite la politique d'investissement responsable de RMA qui prend en compte une démarche globale, visant à promouvoir l'intégration de critères ESG au sein de l'entreprise, y compris à ses investissements. Depuis mai 2023, RMA a confié une partie de ses avoirs bancaires à la société de gestion d'actifs du Groupe VYV, EGAMO. Lorsqu'un investissement doit être opéré, EGAMO 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 se positionner et privilégie ainsi les investissements disposant du label ISR.

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

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 start-ups 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 13e 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 VYV[3] 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 plus 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, PM2.5, O3) et des recommandations (ouverture ou non des fenêtres) grâce à un algorithme prédictif qui permet aussi de proposer des créneaux plus favorables si la recommandation n'est pas pour l'ouverture des fenêtres. Dans la logique poursuivie par le groupe de « Privacy by design », « J'aère » ne collecte aucune donnée personnelle. Des informations simples et compréhensibles permettent aux utilisateurs de comprendre les raisons ayant poussé l'algorithme à proposer ou non l'ouverture des fenêtres. En 2021, l'application a reçu l'Argus d'or de l'innovation mutualiste et paritaire dans la catégorie prévention des risques ;
- sélectionnés par la région Normandie pour un projet santé et environnement, le Groupe VYV et ses partenaires participent au projet jumeau numérique « 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 de faire évoluer son offre pour répondre aux besoins de ses clients, adhérents, partenaires… Les solutions apportées ne sont pas uniformes du fait des spécificités des activités des entités.

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

En matière sociétale, **Harmonie Mutuelle** propose une offre CSS (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 1er 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 stratégie climat d'Harmonie Mutuelle (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, dont voici un exemple : promotion du 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 dans l'un des dispositifs ADEME, dont la démarche d'évaluation ACT, bénéficient de conditions tarifaires préférentielles pour la protection santé de leurs salariés ou des services.

À contre-pied du black Friday, le Harmonie Mutuelle Friday a été créé en collaboration avec VYV³ en 2021 pour encourager une consommation sobre et à impact positif sur la santé. Pour les porteurs de lunettes dont les paires seraient endommagées ou inutilisées, l'opération propose une remise en circulation des équipements dans le cadre d'une vaste campagne de dépôt dans les points de collecte partenaires : 220 agences Harmonie Mutuelle, une quarantaine d'établissements VYV³, et 750 points de vente du réseau Écouter Voir. Cette opération a pour but, chaque année, de valoriser les achats responsables jusque dans les dispositifs médicaux, de sensibiliser au recyclage, aux achats de seconde main. Aucune paire collectée n'est gaspillée, 30 % sont reconditionnées sur marché français, 45 % sont offertes à des associations et 25 % sont stockées pour les pièces détachées, la formation des opticiens ou un prochain recyclage.

Pendant un mois, à partir du 24 novembre 2023, les Français étaient invités à déposer leurs lunettes usagées, endommagées ou non utilisées. Résultat pour cette troisième édition : 7 000 paires de lunettes déposées par nos adhérents, salariés et élus en agences et sur les sites administratifs de la mutuelle, deux fois plus de lunettes collectées qu'en 2022 (versus 3 000 en 2022) et sept fois plus que la première année (versus 1 000 en 2021). L'objectif pour l'année 2024 : collecter 10 000 paires et étendre l'opération aux entreprises clientes de la mutuelle et associations solidaires.

MGEN

Un processus de gouvernance formalisé au sein de la politique de surveillance et gouvernance des offres de **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. Une revue régulière est effectuée lors des comités de gouvernance des offres ou ponctuellement lors de la survenance d'un événement ou d'actualités de nature à faire évoluer les garanties liées au produit. Une refonte du produit (ou des services) 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, 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 est renforcée depuis 2018 par un dispositif comprenant une étude des populations en portefeuille, 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 populations ciblées, de la concurrence en place, des employeurs et les réseaux d'influence.

MGEN s'assure de proposer à chaque adhérent des services correspondant à ses besoins, à toutes les étapes de vie (aide aux aidants, hospitalisation, aide au retour à domicile…).

Certaines garanties innovantes proposées démontrent l'attention de 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,
- la mise en place depuis 2019 du dispositif « MGEN AUPRES » – Aide Urgence Pour Répondre aux Evénements Sensibles – (cf. paragraphe dédié ci-dessous), qui permet de répondre aux besoins des adhérents rencontrant des difficultés liées à des situations de crise (attentat, catastrophe naturelle…) et permet d'atténuer l'impact des risques physiques, psychologiques et financiers générés par les événements. Ce dispositif a été activé six fois en 2023 pour des événements tels que le séisme au Maroc, le conflit en Israël et Palestine ou des catastrophes naturelles telles que les inondations de novembre dans le Pas-de-Calais.

MGEN assure un dispositif d'actions concertées né de l'accord-cadre signé avec le ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports (MENJS) et le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (MESRI). Financé sur fonds publics et mutualistes, il est ouvert à l'ensemble des agents relevant du MENJS et du MESRI et de leurs établissements publics, qu'ils soient ou non adhérents MGEN. Ce dispositif comprend 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 :
- « 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 ;
- « 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. En 2023 un courrier accompagné d'un questionnaire a été envoyé à plus de 45 000 adhérents : celles et ceux âgées de 80 ans et les personnes isolées de 75 ans. D'avril à juin, militantes, militants, élues et élus, membres des clubs ont été mobilisés pour les appeler afin de leur apporter écoute, conseils et orientations vers les dispositifs publics et associatifs de proximité.

En 2022, MGEN a décidé d'accompagner les adhérentes souffrant d'endométriose, maladie encore relativement méconnue mais touchant 10 à 20 % des femmes en âge de procréer, elle se caractérise par le développement de tissu semblable à la muqueuse utérine en dehors de l'utérus et peut entraîner une douleur aiguë dans le bassin et des difficultés à tomber enceinte. Il n'existe actuellement aucun traitement spécifique permettant d'en guérir. Dans cette optique, un dispositif d'accompagnement au quotidien a été déployé, sous forme d'une expérimentation, auprès de 1 000 adhérentes avec la start-up Lyv de novembre 2022 à avril 2023. Fort de résultats probants (98,9 % de satisfaction ; amélioration de la qualité de vie chez 69 % des participantes ; réduction des douleurs pour 50 % des participantes), MGEN a décidé d'étendre l'expérimentation en 2024. Ce sont ainsi 2 000 adhérentes MGEN supplémentaires, touchées par l'endométriose, qui pourront bénéficier gratuitement du programme d'accompagnement développé par Lyv. De plus, des échanges sont en cours pour généraliser le dispositif et l'intégrer dans les offres à partir de 2025. Enfin, dans un souci de symétrie des attentions, le dispositif a été également proposé aux salariées et militantes permanentes MGEN dès novembre 2023. Elles sont ainsi près d'une centaine à pouvoir bénéficier du programme Lyv, pris en charge intégralement par MGEN.

Grâce à ce dispositif, MGEN a obtenu le trophée Or dans la catégorie « Innovation service » aux Trophées de l'Assurance 2023.

Depuis avril 2023 l'ensemble des assurés en santé MGEN a accès au service 2e avis. Intégralement pris en charge par MGEN, il permet d'obtenir un nouvel avis d'un médecin spécialisé en cas de problèmes de santé sérieux ou de situation médicale complexe. Dans le cadre de ce dispositif, MGEN met à disposition de ses adhérents plus de 300 médecins spécialisés sur plus de 700 pathologies rares et invalidantes.

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 ; veiller à ce 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 aux grands enjeux sociaux et sociétaux actuels.

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 aux moments de vie et à leurs attentes. Les élus des entités membres de VYV³ implantés sur les territoires constituent des observateurs privilégiés des 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 les signaux issus 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, risques environnementaux…

Face à ces défis, le Groupe VYV et VYV³ construisent de nouvelles relations partenariales avec des acteurs partageant leurs valeurs. En juin 2023, un partenariat stratégique a été conclu entre le Groupe VYV et la Croix-Rouge française, actant la volonté de ces deux acteurs de l'économie sociale et solidaire d'œuvrer pour le droit à la santé pour tous. Ce partenariat visera au cours des cinq prochaines années à :

- construire des initiatives pour mieux accompagner les populations vers l'autonomie et la résilience en adaptant les services aux besoins des personnes en perte d'autonomie et en utilisant le numérique comme outil de transformation pour améliorer des offres médicales ;
- développer l'attractivité des métiers en mutualisant les compétences et opportunités en matière de formation, tout en prenant soin des collaborateurs et en les accompagnant dans leur parcours d'engagement ;
- renforcer la performance globale des organisations en adaptant les pratiques aux enjeux écologiques, en développant des pratiques d'achat communes et en déployant des synergies dans le domaine immobilier.

Le Groupe VYV s'appuie également sur les Centres de Recherche et d'Innovation (CRI) portés par trois régions VYV³ pour le développement de ses nouveaux produits et services. Ces centres (le Centich, le Cowork'Hit et le Usetech'lab) rassemblent des équipes pluridisciplinaires (universitaires, chercheurs, techniciens, informaticiens, professionnels de santé, développeurs…) pour développer et tester des solutions permettant aux personnes de vivre mieux et à leurs aidants et aux professionnels de bénéficier de nouvelles solutions d'accompagnement. À titre d'illustration, voici quelques dispositifs et innovations pensés par les CRI afin de soutenir l'autonomie des personnes âgées ou handicapées : plateforme d'acquisition de matériel incluant l'accompagnement des personnes ; accompagnement sur-mesure de l'idée à sa mise sur le marché, programme de prévention pour les personnes âgées via un robot interactif…

Rejoignant cette ambition de construire des solutions au défi de la perte d'autonomie, Harmonie Médical Service a annoncé en 2023 un partenariat avec la Maison Saint-Gobain pour une expérimentation visant à proposer aux personnes à mobilité réduite ou en perte d'autonomie des solutions pérennes leur permettant de ne pas quitter leur domicile.

En complément de ces approches nationales, 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 ou appels à projets (type ARS) et soumettent des projets à haute valeur sociétale pour les territoires.

Ainsi, par exemple, fin 2023, le Pavillon de la Mutualité, membre de VYV³ a ouvert un pôle endométriose au sein de la clinique de Pessac. Il sera proposé aux femmes souffrant de cette pathologie une prise en charge complète ainsi qu'un parcours de soin adapté. Autre exemple, dans le cadre d'un appel à projet lancé par l'ARS Grand-Est, l'Union Territoriale Mutualiste Lorraine a été retenue pour la création d'un nouveau service dénommé Équipe spécialisée en soins infirmier précarité (ESSIP) qui dispense, sur prescription médicale, des soins infirmiers et des soins relationnels à des personnes en situation de grande précarité ou à des personnes très démunies. Le service a été construit autour d'un partenariat avec l'association Le Renouveau, acteur majeur du champ de l'insertion dans le département des Vosges et a été lancé en 2023.

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. En 2023 le Groupe VYV, actionnaire majoritaire de La Maison des Obsèques (filière funéraire de VYV³), a donné son feu vert à une augmentation de capital de 57M€ sur quatre ans dont la finalité est double : accélérer une implantation de proximité pour permettre au plus grand nombre de familles possible de bénéficier d'un accompagnement humain de leur deuil ainsi que de prestations funéraires de qualité à des tarifs maîtrisés.

RMA

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

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

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 dit « d'urgence » à un rôle d'accompagnement dans la durée 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.

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 risque significatif les défis sanitaires liés aux évolutions structurelles de la société tels que : prévalence des maladies chroniques, l'allongement de la vie professionnelle, et le renforcement des inégalités.

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 préservation 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 avec méthode (levier 1) ;
- l'accélération sur les enjeux de santé au travail avec comme objectif de devenir un acteur clé du domaine sur tous les marchés du groupe (levier 2) ;
- la proposition 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 et une intervention non médicamenteuse auprès de l'ensemble de nos adhérents, patients, résidents, employeurs (levier 4) ;
- le déploiement d'actions de prévention individuelles et collectives, hors risques professionnels (levier 5).

Les travaux menés dans le cadre du plan stratégique VYV 2025 sont animés par la direction Prévention, Éducation et Promotion de la santé, et co-construits avec les différentes entités du groupe. Au démarrage des travaux sur les différents leviers, une cartographie des dispositifs de prévention existants au sein des structures du groupe a mis en lumière un riche patrimoine de plus de 450 services : ateliers, formations, programmes d'accompagnement, plateformes, information santé… Le groupe a amorcé une mutualisation, à poursuivre, afin de rendre encore plus performantes et accessibles ses actions de prévention.

Sur le levier 1, 2023 a été marquée par la mise en place des indicateurs de suivi des travaux des trois thématiques phares de l'engagement : sport santé, santé mentale, santé au travail. Ces indicateurs sont centralisés par la direction Prévention de l'UMG et concernent les entités HM, MGEN, MNT et VYV[3]. La construction de ces indicateurs a permis de renforcer considérablement l'homogénéité de la donnée en s'appuyant sur un référentiel commun aux entités.

Afin de devenir un acteur clé de la santé au travail (levier 2), le Groupe VYV a mis l'accent sur le renforcement des compétences et des liens au sein de la filière prévention. Une cartographie de l'organisation de la filière a été engagée et cinq rencontres locales de 60 préventeurs MGEN, HM/HM ESS, MNT ont contribué à cet objectif. La filière s'est également dotée d'outils communs dédiés au métier, dont une plateforme digitale de l'offre Santé qualité de vie au travail (S-QVT).

L'offre s'est également enrichie avec le lancement de la gamme « absentéisme » et la refonte de la gamme « RPS » (Risques psychosociaux). L'expertise en SQVT de l'UMG et des maisons auprès des entreprises, associations et collectivités s'est accrue via le partenariat avec le HUB ACT, réseau national de consultants et ITG, société de portage salariale.

Sur les leviers 3 et 4 (santé mentale et sport santé), des ateliers de co-construction inter-entités ont permis l'identification de la cible prioritaire des parcours thématiques (employeurs pour un usage par leurs collaborateurs) et des services associés en s'appuyant sur les existants groupe tels que la plateforme d'accompagnement personnalisé Vivoptim.

- Santé mentale : en alignement avec le projet de stratégie mentale du groupe, les travaux 2023 ont porté notamment sur :
  > le lancement du projet de déploiement d'une application santé mentale (avec Moodwork) ;
  > la mise en place d'un partenariat avec l'Institut du cerveau et le mentorat de la start-up Callyope. Cette dernière développe une nouvelle approche pour améliorer l'efficacité des traitements contre la dépression sévère, les troubles bipolaires et la schizophrénie ;
  > la réalisation d'un guide santé mentale ;
  > le lancement de formations Premier Secours en Santé Mentale (PSSM), avec 150 personnes formées en interne ;
  > sport santé : en 2023, le groupe s'est positionné comme un acteur incontournable sur le sujet en :
    – apportant une réponse au ministre des Sports dans le cadre la mission visant à accélérer le déploiement du sport santé et encourager les professionnels de santé à promouvoir une activité physique adaptée aux besoins et contraintes des patients qui présentent des maladies chroniques ;
    – répondant aux appels d'offres sur les thématiques telles que « activités physiques et sportives en milieu professionnel » et « bouger pour mieux vivre ».

Dans le cadre du déploiement d'actions de prévention individuelles et collectives (levier 5), plusieurs initiatives ont été menées :

- les travaux autour de la plateforme Vivoptim ont abouti à l'ouverture du service aux adhérents d'Harmonie Mutuelle en janvier 2024 ;
- une étude groupe sur la santé des femmes a été lancée (grand public et employeurs).

2023 a aussi été l'année où le groupe a clarifié son positionnement autour d'une stratégie prévention partagée : rendre la prévention accessible aux bénéficiaires du groupe, en développant une approche parcours sur les sujets phares de la santé mentale et du sport santé, en privilégiant la mobilisation via les lieux de vie collectifs, notamment de travail. En 2024, les travaux de l'engagement « Œuvrer pour la préservation du capital santé » seront la traduction opérationnelle de cette stratégie.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Indicateurs	Valeur
Nombre de bénéficiaires d'actions prévention en santé mentale en année N	26 212
Nombre de bénéficiaires en sport santé en année N	150 843
Nombre de bénéficiaires d'actions de prévention en santé au travail en année N	262 030

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 : la mutuelle propose également un programme de prévention permettant de disposer d'informations santé pour être accompagnés dans leur nouveau rôle de parents 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 : ils bénéficient de garanties adaptées à leurs besoins (sport sur ordonnance, forfait consultation diet, forfait sevrage tabagique…), une expertise en cas de problème de santé (un deuxième avis médical), un service de livraison de médicaments à domicile (LivMed's) ainsi que d'une plateforme d'éducation à la santé pour 2024 (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 d'Harmonie Mutuelle sur la santé globale et les engagements d'entreprise mutualiste : 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 a 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 à mission.

De nombreux conseils santé sont accessibles au plus grand nombre, adhérents ou non adhérents sur les sites www.harmonie-prevention.fr ou Harmonie Santé (https://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 médicale, ou encore la solution May pour les jeunes parents (solution d'accompagnement pour bien vivre la parentalité).

MGEN

L'année 2023 s'inscrit dans la stratégie prévention 2023-2024 **MGEN**. Dans le cadre de cette stratégie, les axes prioritaires sont :

- préserver le capital santé de nos adhérents ;
- être un acteur incontournable de la prévention, du sport santé et de la qualité de vie au travail pour les écosystèmes MGEN ;
- être reconnu pour accompagner les employeurs sur ces thématiques.

MGEN forme ou accompagne des fonctionnaires des trois fonctions publiques 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 musculosquelettiques (TMS), les risques psychosociaux (RPS), 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. Organisées chaque année, les Journées de la voix permettent aux participants de préserver leur voix et de prendre de l'assurance à l'oral.

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, 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. À l'entrée de ces séjours, 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'Education 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 cinquante collaborateurs et responsables régionaux de 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 2023, les interventions portant sur la santé au travail ont continué à se développer au sein de l'Education nationale, de l'Enseignement supérieur, ainsi que dans la fonction publique hospitalière. En partenariat avec le ministère de l'Education nationale, le déploiement de la médecine du travail à distance a été expérimenté.

Les centres de vacances adaptés (CVA) pour les personnes en situation de handicap permettent aux agents de l'Education nationale (adhérents ou non), aux agents des ministères rattachés et des adhérents MGEN et leurs ayants droit, bénéficiaires de l'allocation handicap, de faire bénéficier aux personnes en situation de handicap de séjours adaptés encadrés et de séjours de répit pour la famille pendant les vacances estivales de juillet et août. Le partenariat entre MGEN et le centre « Les bobos à la ferme », qui 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, a été renouvelé en 2023. Deux nouveaux centres ayant le même fonctionnement ont rejoint MGEN : il s'agit de VSA (Village Séjour Accompagné) en Corrèze et VRF (Vivre le répit en famille) dans le Jura. Ces trois nouveaux centres permettent aux familles à proximité de prendre du répit avec leurs proches en situation de handicap, souvent dans l'impossibilité de se déplacer pour bénéficier des autres centres.

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 un axe fort de développement du groupe, que l'on retrouve par exemple dans les propositions du programme de prévention Vivoptim. 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 et 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-scorer » des aliments du quotidien tout en questionnant la qualité des produits, comme les additifs, les emballages ou encore l'empreinte carbone.

Des formations, ateliers et conférences sont organisés afin de sensibiliser aux liens entre l'environnement et sa santé.

MGEN organise par ailleurs des actions de sensibilisation aux mobilités durables, avec la Fondation de la route : des webinaires sur le savoir rouler à vélo par exemple, des ateliers, mais également le « Village des mobilités durables », une exposition événement pédagogique interactive qui facilite le développement des bons réflexes à pied, à vélo, à trottinette ou en EDPM (engin de déplacement personnel motorisé).

Pour mener ces différentes actions, MGEN s'appuie sur des professionnels experts de leur domaine, au sein de ses équipes, ainsi que sur des partenaires externes. Au total, ce sont plus de 400 experts indépendants partenaires, médecins, psychologues, kinésithérapeutes, phoniatres, diététiciens, spécialistes du sommeil, du sport santé, de la santé au travail, formateurs, présents sur tout le territoire français, ainsi que des associations, fondations partenaires (IRPS, Fondation de la route, UFOLEP, ANACT, Fédération française des orthophonistes) et entreprises partenaires qui interviennent chaque année pour MGEN.

Avec 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) et les centres de réadaptation, MGEN confirme son approche inspirée par les apports de la recherche scientifique. MGEN propose également des applications innovantes à ses adhérents telles que des Routes à vivre, Vocal'iz et Vivoptim.

Sensible à la question de la santé mentale, MGEN a formé en 2023 les collaborateurs de la direction prévention aux Premiers Secours en Santé Mentale (PSSM), et le propose dès à présent à ses partenaires.

Chaque année, MGEN mobilise ses collaborateurs, militants et adhérents, partout en France, aux côtés de nombreux partenaires, sur quatre grandes campagnes nationales ou internationales par an :

- la journée des droits des femmes ;
- la semaine de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) ;
- les semaines d'information sur la santé mentale (SISM) ;
- Octobre rose (sensibilisation à la prévention et au dépistage du cancer du sein).

L'objectif est d'encourager chacun de manière ludique et concrète, à cultiver activement sa santé au quotidien. Dans ce cadre, MGEN peut, par exemple inviter ses adhérents à participer à des événements locaux tels que :

- des ciné-débats et représentations théâtrales,
- des expositions,
- des conférences, des ateliers,
- des défis sportifs,
- des ateliers d'apprentissage d'autosurveillance individuelle pour apprendre les premiers reflexes de dépistage du cancer du sein,
- des entretiens individualisés avec des professionnels de santé,
- des initiations au sport adapté pour des personnes en traitement ou en rémission de cancer...

Ces interventions et événements sont toujours accompagnés d'une documentation pédagogique distribuée aux participants (mémentos santé, quiz, articles...) pour poursuivre la réflexion individuellement.

À noter que les établissements de santé MGEN se mobilisent également pour relayer les campagnes de prévention telles qu'Octobre Rose, la semaine de la dénutrition, le mois sans tabac... en créant des animations en leur sein. S'agissant de la vaccination, en plus de la campagne nationale, les équipes du centre médical et dentaire MGEN de Paris sont venues vacciner les collaborateurs du siège national en novembre.

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-stéréomeufs » qui rencontre un vif succès.

Créée le 1er septembre 2002, la Fondation d'entreprise MGEN pour la santé publique (FESP) est un organisme de recherche scientifique pluridisciplinaire en santé publique, qui réunit une dizaine d'experts parmi lesquels des épidémiologistes, des économistes de la santé, des chercheurs en promotion de la santé, des statisticiens, des doctorants, des étudiants en médecine... C'est le seul organisme adossé à une mutuelle qui développe des travaux de recherches en santé publique et en épidémiologie. L'objectif des travaux menés au sein de la fondation et diffusés auprès de la communauté scientifique et du grand public, est de nourrir des connaissances sur la santé des populations et notamment celles protégées par MGEN. Ces recherches permettent, en outre, à MGEN de suivre l'état de santé de ses adhérents et de développer des services spécifiques (Vivoptim, Vocali'z...) pour répondre à des besoins ciblés.

Depuis septembre 2023, MGEN a déployé « Première Ligne Santé », un magazine digital conçu par et pour les soignants. Ils sont invités à plonger dans un univers où les problématiques et les besoins quotidiens des personnels hospitaliers sont au cœur des discussions. Tout au long de l'année, les contenus se sont concentrés sur trois thématiques essentielles pour les professionnels de la santé et sur lesquelles MGEN est légitime pour s'exprimer :

- la santé mentale ;
- les troubles musculosquelettiques ;
- le bien-être, incluant la nutrition, le sommeil, le rythme de vie, et bien d'autres aspects.

Pour garantir une expertise et installer la crédibilité du programme auprès des soignants, le comité de rédaction est composé de professionnels soignants (6 infirmières et 1 aide-soignante issues d'établissements de santé MGEN et d'autres), d'experts MGEN (prévention, Vivoptim...) et piloté par un journaliste santé expert et reconnu (Richard Zarzavatdjian, journaliste santé France Télévisions et chroniqueur santé dans la presse, Paris Match, Journal du Dimanche).

MNT

Grâce à son département prévention et gestion du risque, 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 cinq thématiques principales :

- les troubles musculosquelettiques,
- les risques psychosociaux et la qualité de vie au travail,
- les conduites addictives,
- l'activité physique comme outil de lutte contre la sédentarité,
- les risques routiers.

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 de premiers secours avec son partenaire Lifeaz, notamment en accompagnant les collectivités dans l'équipement de défibrillateurs cardiaques (DAE) connectés et fabriqués en France ;
- des actions de prévention sur la maladie de Lyme avec l'association CiTIQUE depuis 2021.

Fin 2022, une nouvelle expérimentation a été lancée avec des bilans préventifs santé kiné. Elle vise une anticipation des douleurs chroniques avec une logique prédictive. Grâce à ce dispositif, qui s'est poursuivi en 2023, puis en 2024, 80 agents de Mérignac ont bénéficié d'un bilan individualisé. Ce bilan a permis 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, notamment sur l'évolution des consommations de soins tels que :

(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.

consultation de rhumatologue, prescription de médicaments, chirurgie associée, séances de kinésithérapie.

En 2023, une réflexion a également été initiée sur l'identification des nouveaux enjeux de santé au travail des agents à l'aulne de la crise climatique. Quinze des dix-sept risques professionnels classifiés par l'INRS étant concernés, les équipes prévention travaillent à la construction d'un accompagnement sur la réévaluation des risques afin que les agents ne soient pas oubliés dans la mobilisation des collectivités sur ces enjeux cruciaux.

L'évaluation est une étape intournable des actions de prévention. Elle fait l'objet de travaux spécifiques depuis 2023, à la fois pour l'évaluation de la satisfaction des participants, des organisateurs, effecteurs et commanditaires ; l'évaluation d'impact sur les absences au travail. En 2023 deux projets ont fait l'objet d'une évaluation d'impact poussée (ATSEM à Tarbes sur les TMS, encadrement à la CC Grand Autunois Morvan sur les RPS). Cette démarche d'évaluation mobilise une ressource interne importante et des outils externes (administration des questionnaires, traitement des données, restitution des résultats). À terme, ce déploiement permettra d'agréger l'ensemble des actions conduites et d'avoir une mesure globale nationale en plus des mesures action par action.

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 et 2023 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 le Covid-19), la MNT vise également à promouvoir la santé auprès des plus jeunes.

En 2023, une stagiaire en Master 2 de santé publique a accompagné la démarche de promotion de la santé de la MNT afin d'en structurer les ambitions pour les années à venir.

La mutuelle utilise la compétence de l'association SPARADRAP qui favorise une approche rassurante de l'accès aux soins pour les parents et les enfants et diffuse deux guides thématiques « Je vais chez le dentiste » et « Je vais chez le docteur des yeux » aux parents adhérents MNT Santé à des âges clé pour les enfants concernés.

Des actions de promotion de la santé sont aussi proposées aux adhérents autour de plusieurs sujets : le sommeil, la nutrition, l'activité physique... 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.

Créée en mars 2021 par le Groupe Caisse des Dépôts et le Groupe VYV via VYV³, l'Assist (association innovation, santé et territoires) a pour but d'identifier, de soutenir puis d'accélérer et répliquer le déploiement de dispositifs innovants en faveur de l'accès à la santé dans les territoires. On lui doit notamment la création de services médicaux de proximité dans le Maine-et-Loire et la Sarthe. En 2023 l'association a lancé un appel à projet visant à soutenir des projets de prévention et de promotion de la santé dans les territoires. Deux thématiques phares ont été retenues : l'activité physique comme fil conducteur d'une bonne santé et les habitudes de vie et comportements favorisant un vieillissement en bonne santé pour des personnes de plus de 60 ans. Après délibération, sur les plus de 300 propositions reçues le jury a choisi d'apporter son soutien financier à 12 projets pour un total de 550 000 euros.

Après une mobilisation importante des établissements en 2021 et 2022, VYV³ s'est à nouveau fortement inscrite dans la semaine de lutte contre la dénutrition en 2023 en renouvelant ses signatures de la charte d'engagement et d'une convention de partenariat avec le collectif de lutte contre la dénutrition. Concrètement, lors de la semaine, de nombreuses actions ont été déployées : mobilisation des établissements VYV³ dans la sensibilisation des résidents, patients, familles et professionnels ; élaboration d'un référentiel « Nutrition, Restauration et Prestations hôtelières en Ehpad » avec des fiches pratiques à destination des professionnels des établissements de VYV³ ; lancement d'un laboratoire d'innovation sociale Groupe VYV, dont la première action est le Tour de France « Alimentation – Santé » et réalisation de pastilles vidéos (baptisées« Mettons les bouchées doubles et luttons contre la dénutrition ») par des professionnels VYV³ pour sensibiliser les professionnels et le grand public. Ce sujet de la lutte contre la dénutrition est également porté au quotidien par de nombreuses équipes au sein des entités de VYV³. Ainsi, en octobre 2023 un groupe de travail composé de professionnels du champ du handicap (VYV³ Pays de la Loire et autres régions) s'est mis en place autour des problématiques d'alimentation afin d'adapter un référentiel nutrition aux situations propres des publics qu'ils accompagnent au quotidien.

De longue date, les filières optique, audio et dentaire de VYV³ travaillent à développer différentes actions de prévention et d'éducation. 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 pour la protection solaire des yeux 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 est 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 sont associées depuis longtemps aux grandes campagnes nationales de prévention (dépistage DMLA, mois sans tabac, vaccination contre la grippe, Octobre Rose, Mars Bleu...). 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 déploient leurs propres actions de prévention tournées vers leurs territoires et publics spécifiques VYV³ en plus de participer aux campagnes de prévention nationales. La filière Enfance, du fait de 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 bien-être et 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
2023	**5 028**	**47 098**	**11 933**	**68**	**64 127**

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

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	Total
2021	4 480	52 810	895	58 185
2022	4 118	43 517	690	48 325
2023	**4 173**	**-**	**604**	**4 777**

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

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	Total
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
2023	**4 300 000**	**33 000 000**	**6 200 000**	**200 000**	**43 700 000**

Le nombre d'adhérents ayant bénéficié d'une aide sociale au cours de l'année enregistre une baisse significative pour l'ensemble des entités obligées sauf pour MUTEX qui enregistre une hausse. Pour MGEN, la refonte de l'action sociale a fait évoluer la méthode de suivi des « soins financés par l'action sociale » ce qui ne permet pas d'avoir ce chiffre pour 2023. Les conditions d'octroi se sont recentrées sur les adhérents les plus en difficultés, et de ce fait moins d'adhérents ont bénéficié de soins financés mais pour des montants d'intervention plus élevés. A contrario la hausse chez MUTEX s'explique par un nombre plus important de dossiers reçus en 2023 par rapport à 2023.
Le montant des fonds alloués à l'action sociale reste stable pour Harmonie Mutuelle, MGEN et MNT, mais diminue de façon importante pour MUTEX (-60%). Cette baisse s'explique par la suppression de la 7e aide qui était de 400k qui avait été mise en place lors de la crise sanitaire (COVID)

ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

Au sein d'**Harmonie Mutuelle**, la direction Marketing distribution et la direction Technique assurance veillent aux respects de la conciliation de la viabilité et l'accessibilité économique des offres et services.

Certaines directions, telles que la Maîtrise des risques et de la performance, sont également consultées pour avis et validation. Tout produit ou service qui a vocation à être commercialisé via les réseaux de distribution Harmonie Mutuelle suit, pour sa mise en commercialisation et/ou un ajustement, la directive distribution 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).

Certaines offres de prévention font l'objet d'expérimentation au préalable du déploiement pour récolter les besoins et/ou tester l'usage des services. Les porteurs de projet présentent leurs expérimentations en comité de sélection des expérimentations piloté par le bureau d'études de la direction Prévention.

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 **MGEN**, basé sur le principe « chacun cotise selon ses moyens et reçoit selon ses besoins », accorde 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.

Ainsi les indexations tarifaires annuelles nécessaires pour assurer la pérennité du modèle économique et solidaire de la mutuelle sont décidées « au plus juste ». Pour ce faire, l'équilibre économique des offres fait l'objet d'un suivi par les directions marketing, pilotage et risques de MGEN et est validé par les instances de gouvernance opérationnelles et politiques.

Pour préserver l'accès à une couverture de qualité à tous ses adhérents, MGEN propose des formules accessibles financièrement mais néanmoins protectrices (sur l'offre MSP, la formule MGEN Initiale prévoit de la prévoyance en inclusion), pour chacune de ses offres, ainsi que le dispositif de complémentaire santé solidaire (CSS).

Dans le cadre de son « budget malin », inclus dans l'offre MGEN Territoires et Education, la mutuelle s'efforce de proposer à ses adhérents de réduire leur cotisation sur un poste qu'ils utiliseraient peu – notamment sur le remboursement de certains médicaments.

Dans le cadre des révisions des offres existantes, le niveau des prestations fait l'objet d'une revue systématique et intègre la règlementation 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.

Pour répondre aux diverses situations de fragilité, l'action sociale MGEN intervient sous forme d'aides financières ou d'accompagnement de proximité, mis en œuvre 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 à partir des dossiers qui sont soumis à leur examen. En 2022, des évolutions dans les modalités de fonctionnement de l'aide sociale ont été mises en place d'où les évolutions des chiffres. Cette évolution a permis une simplification, une amélioration de la lisibilité et une plus grande efficacité pour les adhérents.

Cette refonte de l'action sociale a fait évoluer la méthode de suivi des « soins financés par l'action sociale » ce qui ne permet pas d'avoir ce chiffre pour 2023. Le chiffre disponible est le nombre de bénéficiaires (4 540 bénéficiaires en 2023, 5 258 bénéficiaires en 2022). Les conditions d'octroi se sont recentrées sur les adhérents les plus en difficultés (de ce fait, moins d'adhérents ont bénéficié de soins financés mais pour des montants d'intervention plus élevés).

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 24h/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.

Afin d'améliorer la fluidité des services d'accueil et de faciliter l'orientation des patients, une borne d'accueil a été installée au centre médical et dentaire de Paris.

Depuis le 3 octobre 2022, l'équipe pluridisciplinaire de l'établissement de santé de la Menaudière participe à une expérimentation d'hospitalisation à domicile sur les départements de l'Indre-et-Loire et du Loir-et-Cher.

Cette prise en charge supervisée par un médecin de rééducation, coordonnée par une infirmière est assurée par une équipe plurielle (orthophoniste, diététicien, ergothérapeute, activité physique adaptée). Cette équipe assure près de cent séances hebdomadaires.

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 2023, 604 aides exceptionnelles ont été attribuées aux adhérents de la MNT pour financer des frais de santé. Par ailleurs, suite aux inondations dans les Hauts-de-France, tempêtes Ciaran ou Domingos…, les intempéries se multiplient entraînant dégâts matériels et psychologiques. La MNT a activé trois fois sa procédure particulière de demande exceptionnelle pour catastrophe naturelle et mis une 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 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 à la suite d'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.

MUTEX a simplifié 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.

MUTEX a initié un plan d'action pour promouvoir l'utilisation du fonds social MUTEX :
- fait :
  - – création d'un flyer sur le fonds social MUTEX ;
  - – mise en ligne des flyers sur MUTEX et vous : le site extranet réservé aux mutuelles partenaires de MUTEX.
- en cours :
  - – ajout d'un paragraphe sur les courriers automatisés de liquidation de la prestation invalidité, cette action sera effective fin du 1er trimestre ou début du 2e trimestre 2024.
- à venir :
  - – remise des flyers lors de la souscription d'un contrat sur mesure avec la notice d'information,
  - – information au réseau avec envoi des flyers début 2024.

Entités non obligées

VYV³

En tant que premier opérateur de soins et d'accompagnement 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 d'abord 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 ce 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 à 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 assurant des dizaines de milliers de consultations par an aux habitants de ces territoires dépourvus de médecin traitant.

Les activités de la filière Domicile de VYV³ – VYV domicile – constituent également des moyens indispensables pour garantir l'accessibilité des soins à certains publics fragiles. En la matière certaines entités innovent. VYV³ Pays de la Loire a constitué quatre équipes spécialisées Alzheimer adossées à certains de ses services de soins infirmiers à domicile. Ces équipes interviennent afin de soutenir des personnes souffrant de troubles cognitifs à un stade léger ou modéré au moyen de séances de réhabilitation et d'accompagnement. L'objectif principal de ce suivi est de développer et soutenir les capacités présentes de l'usager afin qu'il puisse compenser ses difficultés. La mise en place de cette démarche de maintien ou d'amélioration de l'autonomie au domicile est réalisée par des ergothérapeutes, psychomotriciens, et assistants de soins en gérontologie, et s'effectue en association avec les proches.

Toujours dans l'optique de rapprocher les professionnels des patients, différents métiers de VYV³ investissent les possibilités innovantes offertes par les visites à domicile et les dispositifs de télé-soins. Ainsi, l'offre Écouter Voir Mobile créée au sein de VYV³ permet de redonner un accès à la santé visuelle et auditive à une patientèle en perte d'autonomie, fragile et/ou éloignée du soin. En effet, ce service propose de se déplacer au domicile de la personne pour l'aider à s'équiper ou entretenir ses équipements d'optique et d'audition. Ce service dédié aux personnes en perte d'autonomie est opéré par un référent santé. Service de proximité, il est rattaché à l'entité Écouter Voir de la région d'implantation. Écouter Voir Mobile est en cours de déploiement sur les régions VYV³ Pays de la Loire, VYV³3 Terres d'Oc, VYV³ Sud-Est, VYV³ Normandie, VYV³ Bretagne, VYV³ Bourgogne, VYV³ Centre-Val de Loire, Mutualité française Limousine et l'Union Territoriale Mutualiste Lorraine.

Sur les métiers de la petite enfance aussi, VYV³ innove pour rapprocher les solutions des besoins. En 2023, VYV³ Bourgogne a lancé son premier relais petite enfance itinérant aux côtés de plusieurs partenaires institutionnels territoriaux afin de couvrir répondre à des besoins non couverts pour les assistantes maternelles, les familles et les enfants de l'agglomération dijonnaise.

Le handicap constitue l'un des grands défis à l'accessibilité auquel VYV³, en ligne avec sa raison d'être de « se mobiliser chaque jour, au cœur des territoires, pour 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. Dans chaque établissement les équipes veillent à développer des projets permettant à leurs publics de gagner en autonomie. Le projet SIMPLISIGNES développé lors du Hacking Health Camp 2023 et porté par une équipe du centre Charlotte Blouin d'Angers (VYV³ Pays de la Loire) vise à développer une application smartphone à destination des personnes sourdes et malentendantes qui permet de traduire les mots en Langue des Signes Française (LSF) vers le français écrit, et vice versa. L'application s'appuie sur une intelligence artificielle (IA) de reconnaissance gestuelle et faciliterait l'accès au vocabulaire pour les porteurs de ces handicaps, améliorerait la communication dans les situations de la vie quotidienne et pourrait aider dans des situations d'urgence ou de communication précise et rapide avec un professionnel de santé.

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. Toutes les autres filières métiers de VYV³ veillent à assurer à tous leurs publics sans distinction des offres et prestations de haute qualité, dans certains cas l'accès à des innovations techniques de pointe, le tout à des tarifs maîtrisés et transparents. Ainsi Écouter Voir Optique Mutualiste (à laquelle appartiennent les activités optique et audition de VYV³) s'est illustrée comme la première « Meilleure Enseigne » 2024 pour sa qualité de service de la catégorie « Opticiens » dans une enquête indépendante du magazine Capital.

Enfin l'accessibilité horaires des services est également un enjeu exploré par la filière Enfance et famille – VYV enfance – 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'occupera 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 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 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 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 a directement la 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
2021	0,045 %	0,34 %	0,846 %
2022	0,047 %	0,169 %	0,671 %
2023	**0,1 %**	**0,172 %**	**0,6 %**

Focus MUTEX

	2021	2022	2023
Nombre de saisines en médiation au cours de l'année	42	39	**92**
Nombre total de réclamations au cours de l'année	4 110	**Non disponible**	**Non disponible**
Ratio nombre de saisines en médiation sur le total des réclamations	1,0 %	**Non disponible**	**Non disponible**

Le nombre de saisines en médiation au cours de l'année 2023 a fortement augmenté chez MUTEX (+53 saisines). Le nombre total des réclamations au cours de l'année et le ration nombre de saisines en médiation sur le total des réclamations sont non disponibles pour l'année 2023 car le traitement de la réclamation via un double niveau a disparu, et les règlements amiables sont proposés en phase de pré-médiation pour certains dossiers. Mécaniquement le nombre de dossiers à instruire augmente.

Taux de satisfaction clients

Harmonie Mutuelle

	Taux de satisfaction adhérents finaux	Taux de satisfaction entreprises	Taux de satisfaction entrepreneurs
2021	89 %	84 %	81 % [2]
2022	89 %	90 %	87 %
2023	**86 %**	**85%**	**79 %**

En 2023, le taux de satisfaction a diminué dû à l'impact par le contexte d'inflation et la large médiatisation en avance de phase sur les hausses de cotisations santé à venir : plus forte sensibilité au prix. Tendance constatée à la concurrence (source institut INIT sur 7 baromètres).

MGEN

	Satisfaction globale	Image	NPS
2021	91 %	92 %	- 7
2022	89 %	92 %	- 9
2023	**87%**	**89%**	**-9**

Malgré un changement de prestataire pour la réalisation l'étude en 2023, la satisfaction globale reste excellente avec près de 9 adhérents sur 10 qui se déclarent satisfaits. On constate un léger recul de l'image MGEN, notamment chez les actifs, et le NPS est en légère baisse, ce qui n'est pas significatif.

MNT

	Taux de satisfaction global à froid des adhérents en santé (niveau excellent)	Qualité de service	Qualité de la réponse apportée
2021	64 %	82 %	87 %
2022	69 %	82 %	88 %
2023	**66 %**	**79,5 %**	**88 %**

Le taux de satisfaction de la MNT a diminué de 3 points en 2023, en revanche la qualité de service et la qualité de la réponse apportée restent globalement stable.

MUTEX

	Taux de satisfaction clients
2021	64 %
2022	52 %
2023	**68 %**

MUTEX enregistre une hausse de la satisfaction (+16 points) qui s'explique surtout par l'augmentation de la satisfaction des gestionnaires (74% de satisfaits +27points vs 2020), celle des commerciaux suit également une tendance à la hausse (61% des encadrants commerciaux satisfaits +4 points 2020)

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

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 précontractuelles 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 (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution).

MGEN

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

Sur les activités assurantielles, l'ensemble des offres et des outils d'informations 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.

En 2023, à la suite de l'affaire GUEDJ (dentistes ayant réalisé un grand nombre de soins non justifiés thérapeutiquement sur des patients dans le but d'obtenir des remboursements indus de la part de la CPAM et des mutuelles) MGEN, aux côtés de ses adhérents, s'est constituée partie civile afin d'obtenir l'indemnisation de son préjudice résultant de la prise en charge des frais de soins dentaires et des complications qui en ont découlé. MGEN a par la suite sensibilisé ses adhérents sur les risques de fraude à propos des remboursements, des données personnelles, et des courriels.

Les établissements de santé MGEN disposent de pages Internet présentant leurs activités : les tarifs sont indiqués en ligne ainsi que les procédures d'admission. Les livrets d'accueil qui sont remis aux patients à leur arrivée peuvent être téléchargés. 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 ses 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. Cela a été par exemple le cas pour la gestion des réclamations (travaux avec les métiers) ou la gouvernance des produits (travaux en cours avec les autres maisons).

À ce titre, la conformité a notamment travaillé de concert avec le marketing et le département conception offres de service sur la mise à jour du registre des conflits d'intérêts.

Les aspects « compliance » sont analysés avec les propriétaires de processus lors des revues de processus.

La conformité s'assure également du respect aux différentes exigences réglementaire des contrats et autres conventions. Un contrôle du respect des exigences réglementaires par les prestataires importants ou critiques de la mutuelle est également en cours.

La conformité accompagne les directions concernées dans la rédaction des notifications des prestataires importants ou critique à l'ACPR.

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 définies 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.

La conformité 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.

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

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

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 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 de :

- l'enregistrement et de la qualification des réclamations qui lui sont directement remontées,
- 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) ;
- la restitution des indicateurs, analyses, bilans et plans d'action inhérents aux activités réclamations-médiation, dans le cadre de comités dédiés (comités de direction générale, de conformité, de gouvernance des produits ou revues qualité) ;
- 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 objectif 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 argumentée et compréhensible pour le réclamant dans le respect de la recommandation ACPR et de la charte qualité élaborée par MUTEX.

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.

Entité non obligée

RMA

Les clients de **RMA** sont des personnes morales (mutuelles) qui s'adressent ensuite au marché des entreprises, des collectivités et des particuliers. Le souscripteur client (mutuelles) dispose de services d'assistance proposés par RMA en inclusion des contrats de ses contrats 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 suivent une formation initiale de trois semaines sur 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, à la demande de ses organismes clients, 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 soit 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 directement étudiées 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.

En outre, 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'efficience 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

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 2 400 adhérents représentatifs du portefeuille MGEN (87 % sur la 1re vague, 86 % sur la 2e vague 2023), un baromètre annuel spécifique aux adhérents de la gamme MGEN International Santé Prévoyance, ou encore un baromètre annuel spécifique aux adhérents des conventions 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, sollicités 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 26 espaces mutuels (lieux d'accueil et de services physiques),
- 10 centres de service (gestion, accueil téléphonique, vente à distance…),
- 16 espaces régionaux (équipes supports).

Par ailleurs, MGEN gère le régime obligatoire de Sécurité sociale (RO) de plus de 3,3 millions de personnes 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 définit les rôles et les missions de MGEN en tant qu'organisme de Sécurité sociale, sous la tutelle de la Caisse nationale d'Assurance maladie (CNAM). Le renouvellement de la convention est en cours de préparation pour la période 2023-2027.

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). Ce référentiel est découpé en plusieurs processus, pour chacun d'entre eux des indicateurs et des moyens de maîtrise sont à mettre en place et à suivre. En 2023, douze processus ont été audités pour MGEN : la note globale de cet audit s'élève à 88 %.

En 2023, des travaux ont été 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…

Comme pour ses centres de service, MGEN a initié depuis 2018 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. La qualité de service des établissements de santé MGEN est pilotée par le pôle coordination des soins. Ce pôle est en charge d'accompagner les établissements dans leurs réponses aux exigences réglementaires : certification HAS et suivi des indicateurs de qualité et de sécurité des soins. 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 la HAS. À ce jour, neuf établissements sanitaires sont certifiés « qualité des soins confirmée » voire, « haute qualité des soins ».

La démarche se poursuit et se renforce sur 2023 par l'engagement de l'ensemble des entités MGEN Action Sanitaire et Social et MGEN Centres de Santé sur une nouvelle phase de labellisation. Depuis fin 2021, 42 labels ont été décernés suite aux audits d'AFNOR certification.

MNT

La **MNT** a mis en place plusieurs dispositifs pour mesurer la satisfaction des adhérents à travers 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.

Indicateurs et dispositifs de la satisfaction adhérents :

- le taux de décroché : cible à 85 % de qualité de service,
- la satisfaction client à chaud : à la suite d'un échange téléphonique, les adhérents sont susceptibles d'être sollicités pour répondre à une enquête de satisfaction. Plus de 300 000 sollicitations en 2023 avec une moyenne de 9/10 ;
- le module Bravo : si les notes aux deux premières questions sont supérieures ou égales à 9 (10 étant la meilleure note) nous considérons que l'adhérent est très satisfait de son échange avec le conseiller. Nous proposons alors à ce client d'envoyer, s'il le souhaite, un compliment au conseiller qui vient de traiter sa demande. Celui-ci reçoit instantanément un email avec le message du client. Plus de 30 000 bravos envoyés en 2023 ;
- le baromètre annuel de la satisfaction des adhérents : la MNT se donne comme objectif d'obtenir une note supérieure à 8,5/10 sur la satisfaction globale de ses adhérents. En 2023 cette note s'établie à 7,8.
- la certification ISO 9001 : concernant deux processus certifiés, PM2 « Répondre à une demande d'information d'un adhérent » et PM3 « Répondre à une réclamation d'un adhérent » est en place depuis juin 2020 et a été renouvelée pour trois années supplémentaires en juin 2023 ;
- le programme 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 ;
- le Cercle Voix du Client : 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. En 2023, le cercle a mis en place un nouveau dispositif de sensibilisation à la culture client, la fresque de l'adhérent. Concrètement, les collaborateurs doivent reconstituer une fresque d'un parcours adhérent en santé. Les participants adoptent ensuite ensemble le point de vue de l'adhérent et identifient leur impact personnel et collectif sur son expérience.

MUTEX

MUTEX est engagée dans une démarche d'amélioration continue et de certification selon la norme ISO 9001 (version 2015).

La certification porte sur l'ensemble des activités de MUTEX (conception de l'offre, souscription et gestion des contrats de personnes, assistance au réseau). Un avenant portant sur la modification du périmètre d'application a été signé avec effet au 1er janvier 2024 pour donner suite au transfert des activités de gestion vers le GIE OPTISSIMA.

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 2023, le baromètre de satisfaction des mutuelles atteint 68 % de satisfaits et est principalement dû à la satisfaction des distributeurs vis-à-vis de MUTEX. Cette progression s'explique essentiellement par la progression de la satisfaction des gestionnaires.

Entité non obligée

RMA

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

Pour les souscripteurs clients (mutuelles), la gestion de la relation est assurée par le chargé d'affaires qui pilote la qualité et est en charge de la fidélité des souscripteurs clients. Il suit le taux de satisfaction des souscripteurs clients de son portefeuille. Le process qualité pour les souscripteurs clients fait l'objet de suivis qualité/conformité internes aussi bien par RMA que par le Groupe VYV.

Pour les particuliers bénéficiaires d'assistance, la qualité de service est assurée au quotidien par les responsables de groupe (managers de proximité). Ces derniers s'appuient sur des éléments chiffrés fournis par les équipes en charge de la planification globale de l'activité… Plusieurs indicateurs qualité de service sont suivis au quotidien, au premier rang desquels le taux de décrochés, qui doit être supérieur à 75 % sur 80 % des jours ouvrés. 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. En 2023 ce taux était de 73,6 %.

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. L'objectif à atteindre est de 90 % concernant la qualité de l'accueil téléphonique. En 2023 ce taux était de 95 %.

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 valeur ajoutée suffisante et que cette certification ne prenait pas assez en compte de nouvelles attentes sociétales, notamment en matière de RSE d'une part, que les exigences réglementaires de la directive Solvabilité 2 suffisaient à garantir, et de qualité réelle d'autre part.

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
2021	20,7 %
2022	13,8 %
2023	**3,7%**

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

	MGEN
2021	79,3 %
2022	93,1 %
2023	**74,1%**

Comme en 2022, la pénurie de professionnels de santé, et la baisse d'activité dans une grande majorité de nos structures n'a pas été propice à l'organisation de réunions allant au-delà des instances règlementaires pour MGEN en 2023. Cependant, 83 réunions ont pu se tenir cette année sur les 27 établissements laissant la parole aux usagers. Un autre facteur influe sur la tenue de ces réunions dans les structures médico-sociales : l'âge et les pathologies des résidents. En effet, de plus en plus d'entre eux ont un âge avancé et des troubles cognitifs rendant compliqué leur participation à ces réunions. Dans les établissements sanitaires, ces réunions se tiennent avec des représentants des usagers extérieurs à l'établissement qu'il est là aussi de plus en plus difficile de mobiliser.
Les établissements déploient au quotidien l'énergie nécessaire et la vigilance obligatoire afin que tous les soins et les accompagnements se fassent dans le respect des droits des personnes. Toutefois, les actions étant issues en partie des instances dont le nombre a diminué, en découle une baisse des actions formalisées. Cependant, les résultats des questionnaires de satisfaction des patients/résidents confirment que dans la pratique, les droits sont bien respectés.

ILLUSTRATIONS PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS

MGEN

En complément des enquêtes de satisfaction réglementaires auprès des usagers, chaque année les établissements mettent en place des enquêtes ciblées telles que : la qualité des animations proposées aux personnes accueillies et à leurs familles, la qualité de l'accompagnement d'un proche hospitalisé, la qualité de l'accueil des stagiaires…

Les établissements **MGEN** appliquent au quotidien les valeurs de la démocratie en santé en s'efforçant d'accorder une place prépondérante à l'usager dans les conseils de la vie sociale (CVS) et dans les commissions des usagers (CDU) au-delà du strict réglementaire. 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.

En ce qui concerne le droit des patients, le collège de la Haute autorité de santé (HAS) a validé le 20 juillet 2022 la mise à jour annuelle du référentiel utilisé pour la certification des établissements de santé sur la qualité des soins. Le critère relatif à l'information au patient sur sa prise en charge inclut désormais l'alimentation de son DMP, l'usage de Mon espace santé et l'utilisation d'une messagerie sécurisée MSSANTE. Un nouveau critère a été créé sur l'identification des utilisateurs, imposant une identification à double facteur. Le critère qui concerne la maîtrise des risques de sécurité numérique a aussi été renforcé. Ce référentiel sera applicable à partir de janvier 2024 lors des visites effectuées par la HAS pour noter les établissements. Les équipes MGEN mettent en œuvre les moyens pour répondre à cette nouvelle obligation avec la création systématique d'accès individuel associé à une authentification par carte CPS/CPE. Des rapports quotidiens et des revues d'habilitations périodiques permettent de s'assurer de la conformité des accès et des règles d'habilitations en vigueur.

La coordination des soins de la direction de l'Offre de soin mutualiste (DOSM) 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. En 2023, sur deux demi-journées, une trentaine de professionnels des établissements médico-sociaux ont participé à un séminaire organisé par l'équipe de la coordination des soins durant lesquelles ont été abordés deux sujets :

• la bientraitance : avant de s'intéresser au retour d'expérience de l'usager, comment, dans ma pratique soignante, puis-je avoir une approche bientraitante a priori ?
• l'engagement patient dans le travail en équipe, démarche au cœur des stratégies d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Pour aider à l'appropriation des équipes de ces thématiques complexes, la coordination des soins a innové en proposant un jeu de l'oie, outil propice à la réflexion sur les pratiques professionnelles qui va être déployé dans tous nos établissements. Les équipes de la DOSM misent par le jeu sur le partage d'expériences entre les établissements.

Entités non obligées

VYV³

En ligne avec la déclinaison de la stratégie de **VYV³** de « 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 de la fonction qualité des entités.

L'union faîtière VYV³ est dotée 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 d'accompagnement basée sur une haute qualité relationnelle des équipes avec les clients, usagers, patients et résidents.

Un « socle commun qualité » a été défini pour toutes les entités membres et celles en cours d'adhésion. Un guide explicatif 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.

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. En 2023, une première version de la charte qualité VYV³ a été proposé à l'ensemble de la communauté des référents qualité des entités régionales. À l'issue de cette consultation et après un alignement avec les éléments constitutifs de la raison d'être VYV³, cette proposition sera soumise à appréciation et validation auprès des directions des entités régionales et de la direction VYV³. Une politique qualité nationale partagée par l'ensemble des entités de l'organisation VYV³, permettra à termes de définir des actions de soutien / renforts aux équipes locales et de mutualiser des moyens de maîtrise de la qualité.

Evaluation 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 fait l'objet d'expertises et de vérifications externes (qualité et sécurité des soins). Ces procédés reposant notamment sur une approche d'identification et de maîtrise des 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 et personnes accompagnées.

Plus spécifiquement, les établissements sanitaires des filières MCO (médecine chirurgie obstétrique), SMR (soins médicaux et de réadaptation) et santé mentale 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 v2023).

Les établissements sociaux et médico-sociaux sont soumis à 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 externes accrédités par le Cofrac et habilités par la HAS. Les ESSMS sont évalués avec ce nouveau dispositif tous les cinq ans. 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 2023, 79 établissements sociaux et médico-sociaux VYV³ ont fait l'objet d'une évaluation HAS, soit 16 % des structures et services du pôle Autonomie VYV³. De plus la filière Ehpad a vu 67 de ses structures faire l'objet d'inspection, soit 57 % des Ehpad VYV³ de la part des autorités de tutelles. Ces démarches d'inspection-contrôle participent à prévenir les risques au sein des établissements de santé. En effet les agences régionales de santé (ARS) notamment assurent d'importantes missions d'inspection-contrôle dans trois domaines : sécurité sanitaire, fonctionnement des établissements et services, actes médicaux et pratiques des professionnels.

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'Hospi Grand Ouest sont certifiées ISO9001 depuis plusieurs années, et plusieurs centres de santé dentaire VYV³ – VYV dentaire – sont certifiés Engagement de service – Quali'Santé (AFNOR) ou engagés dans le processus.

Au sein du pôle Accompagnement, certains établissements et services médico-sociaux portent également différentes certifications qualité. Ainsi, plus de 75 % des établissements et services de VYV³ Bourgogne 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 VYV enfance 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 Ecouter Voir portent la certification de services Quali'Optique et Quali'Audio (accordée par Bureau Veritas).

Démocratie sanitaire

Dans l'optique de promouvoir la démocratie sanitaire, les établissements VYV³ recueillent régulièrement la satisfaction de leurs usagers, bénéficiaires, patients et résidents, 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 accompagnées 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 encore été renforcés dans le nouveau référentiel HAS v2023 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. La CDU peut se saisir de tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement. Elle fait des propositions et est informée des suites qui leur sont données.

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. En 2023, en réponse aux derniers faits médiatiques relatifs aux ESSMS qui posaient notamment la question de la place des représentants des personnes accompagnées dans les décisions prises par les établissements, des évolutions réglementaires majeures et des préconisations de la Haute autorité de santé (HAS) incitent les ESSMS à faire du CVS un acteur incontournable de la démarche d'amélioration continue de la qualité.

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. Depuis 2022, capitalisant sur les pratiques existantes, certaines des entités membres de VYV³ travaillent 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 des solutions locales de dialogue, d'écoute et des relations avec les patients et leurs familles.

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 des jeunes patients de l'Institut Montéclair (déficients visuels) et du centre Charlotte Blouin (déficients auditifs). Cette application met à disposition de tous ceux qui ont besoin des informations locales sur la vie quotidienne, la formation, l'emploi, la santé, la culture dans une version accessible et adaptée à leur handicap. L'objectif : les aider à gagner en autonomie en leur permettant de bénéficier d'un « kit de sortie » contenant l'ensemble des ressources dont ils pourraient avoir besoin. L'application SENS a reçu le label « Droits des usagers de la santé », attribué par l'agence régionale de santé (ARS) Pays de la Loire qui distingue les expériences exemplaires, les projets innovants et les bonnes pratiques des acteurs du secteur sanitaire, médico-social et social en direction des patients, des résidents et des usagers.

Développer et protéger toutes les richesses humaines du groupe

La politique RH groupe se décline au travers d'une ambition commune, « Employeurs de référence ». Elle est le fruit de travaux de co-construction avec les directions des Ressources humaines des différentes maisons. L'objectif était de définir des grandes orientations communes qui nous permettent de porter la même attention / considération à nos collaborateurs, en symétrie de celle que nous accordons à nos clients, adhérents, patients, tout en répondant concrètement aux défis RH qui sont les nôtres, à savoir :

- **booster notre attractivité et fidéliser nos collaborateurs ;**
- **développer l'engagement au service de notre performance durable ;**
- **agir en tant qu'employeurs engagés et responsables dans le respect de nos valeurs mutualistes.**

Un cadre commun, autour de cinq leviers, a été ainsi défini. Il permet aux maisons et au groupe de se mobiliser pour apporter des réponses concrètes et opérationnelles :

- **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 : œuvrer pour la préservation du capital santé de nos collaborateurs.**

Attractivité, gestion des compétences et des talents

DÉFINITION DU RISQUE

Dans un contexte de marché de l'emploi tendu et très concurrentiel, les maisons rencontrent des difficultés, aujourd'hui et depuis plusieurs mois, à attirer et recruter de nouveaux talents. Il est devenu primordial de travailler à notre attractivité et à l'image que nous véhiculons à l'externe, d'autant plus que les rapports au travail ont considérablement évolué depuis la crise Covid et que les candidats sont de plus en plus vigilants à l'impact des entreprises par rapport aux enjeux sociaux et sociétaux.

En effet, certains benchmarks externes mettent bien en évidence la nécessité d'agir pour trouver des profils en cohérence avec leurs besoins.

Selon l'enquête BMO réalisée par Pôle emploi, 58 % des recrutements effectués par les entreprises en 2022 sont considérés comme particulièrement difficiles. Cela représente d'ailleurs une augmentation de 13 % par rapport à 2021. De plus, selon Pôle emploi, les difficultés relevées en matière de recrutement concernent presque tous les secteurs d'activité, mais aussi toutes les entreprises, quelle que soit leur taille.

En 2023, les tensions sur le marché de l'emploi ont impacté l'ensemble de nos entités. Le recrutement s'est avéré plus complexe, avec des délais allongés et des difficultés accrues pour attirer et fidéliser certains profils. Ceci est particulièrement vrai pour les métiers du Livre II et du Livre III, tels que les commerciaux, les actuaires, les métiers du digital, certaines fonctions IT comme la cybersécurité et tous les métiers de la santé.

79 % des recruteurs estiment par ailleurs que les candidats sont en position de force dans les recrutements et que le rapport candidat/recruteur s'inverse. Dans un contexte où le Groupe VYV effectue en moyenne 5 000 recrutements par an, l'attractivité est donc devenue un enjeu majeur.

En parallèle, et pour palier à la pénurie des compétences, les maisons misent sur leurs forces vives en place et veillent à fidéliser davantage leurs collaborateurs. L'objectif, au travers de ces démarches, est de disposer des compétences dont elles ont besoin aujourd'hui, mais également à moyen long terme, en les accompagnant dans leur employabilité, au travers notamment de la formation et de la mobilité. En effet, « près d'un actif sur deux pense faire le même métier d'ici cinq ans, mais pas forcément de la même manière, et ils sont 88 % à considérer la formation comme une chance pour évoluer », selon le Baromètre Inffo – CSA 2022.

La formation est considérée comme un investissement stratégique dans le capital humain, contribuant non seulement à l'amélioration des compétences individuelles, mais également à la résilience globale de l'entreprise face aux changements économiques et sociaux. Selon une étude réalisée par le Centre Inffo, chaque euro investi dans la formation génère un rendement moyen de 3 à 5 euros en termes d'efficacité opérationnelle et de productivité accrue (Source : Centre Inffo, « Évaluation socio-économique des politiques de formation professionnelle continue », 2020).

En outre, selon une enquête du Céreq (Centre d'études et de recherches sur les qualifications), les entreprises qui investissent significativement dans la formation de leurs collaborateurs constatent une augmentation de 10 % de l'engagement des employés et une diminution de 15 % du taux de rotation du personnel (Source : Céreq, «Formation continue et mobilité professionnelle», 2021). Ces chiffres soulignent l'impact concret de la formation sur l'engagement et la fidélisation des employés, des éléments clés de notre stratégie de gestion des ressources humaines.

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

Une promesse salariés groupe qui se construit pour développer l'attractivité de nos maisons et porter une communication à destination des candidats.

Pour incarner notre identité d'employeurs singulière, en lien avec notre raison d'agir et nos valeurs mutualistes, la DRH groupe a engagé en 2022 des travaux autour de la promesse salariés groupe, en lien avec la direction de la Communication.

Un premier recueil de perceptions internes et externes a été opéré afin d'identifier les piliers à partir desquels construire cette promesse salariés. Plusieurs ateliers embarquant des salariés représentatifs de la diversité de nos métiers et de nos maisons, des salariés nouveaux entrants et des salariés ayant vécu une mobilité dans le groupe ont été organisés et des interviews de managers initiées. Un recueil de perception auprès d'étudiants et de candidats (via des cabinets de recrutement externes) a également été réalisé.

Ce diagnostic a mis en avant plusieurs axes forts caractérisant notre groupe :

- la complémentarité (avec ses trois métiers, la mutualisation de certains moyens...) ;
- la diversité (tant au niveau de ses métiers que dans sa politique d'inclusion) ;
- la stabilité (le groupe est perçu comme solide, solvable) ;
- la modernité (le groupe étant récent, avec un projet précurseur et innovant sur certains aspects).

Sur la base de cette analyse et des témoignages des participants au recueil de perception, quatre piliers sur lesquels faire reposer le récit de notre promesse salariés groupe ont été identifiés :

- un pilier autour du positionnement du groupe et de sa raison d'agir : travailler pour le premier acteur mutualiste, présent partout en France, qui agit chaque jour pour une santé accessible à tous ;
- un pilier autour des métiers et de la « façon de faire » : exercer un métier porteur de sens au sein d'un groupe aux multiples expertises, qui s'engage à prendre soin de chacun ;
- un pilier autour des conditions de travail et de la « façon d'être » : évoluer dans un environnement de travail qui permet de grandir : respectueux, stimulant et solidaire ;
- un pilier autour des bénéfices directs : être fier de ce qui est accompli, pour soi et pour les autres, à toutes les étapes du parcours.

Un concept créatif a été retenu pour porter une communication attractive à destination des candidats. Il s'appuie sur un diptyque « Je cherchais juste, J'ai trouvé plus » qui vient illustrer la promesse salariés du groupe d'amplifier les bénéfices concrets pour un candidat à nous rejoindre, sans se substituer à l'identité employeur de chaque maison.

Ce concept montre la capacité du Groupe VYV à aller au-delà des attentes de ses candidats et collaborateurs, pour leur apporter plus de bénéfices que ce qu'ils espéraient à leur arrivée, une manière de renforcer l'attractivité des maisons quelles que soient les typologies de publics et de métiers et d'inscrire le groupe de manière pérenne dans les parcours de carrière.

Les accroches autour du concept « Je cherchais juste / J'ai trouvé » sont donc construites sur ce diptyque symétrique pour mieux valoriser l'expérience vécue avec des preuves incarnées qui ouvrent de nouvelles perspectives.

Chaque accroche valorise ainsi un des quatre piliers de la promesse salariés groupe :

- groupe et engagement : je cherchais juste une grande boîte... j'ai trouvé un groupe solidaire ;
- métiers et façon de faire : je cherchais juste de nouveaux défis... j'ai trouvé un métier qui a du sens ;
- travail et façon d'être : je cherchais juste une première expérience... j'ai trouvé une équipe qui me fait grandir ;
- bénéfices salariés : je cherchais juste un boulot stable... j'ai trouvé des opportunités pour évoluer.

Un shooting de collaborateurs du groupe a été organisé en octobre pour incarner la promesse, en vue d'un lancement officiel en début d'année 2024.

Un site recrutement groupe, nouveau canal d'acquisition de candidatures, viendra mettre en visibilité ce concept créatif et agrègera l'ensemble de nos offres d'emploi, afin de donner à voir les opportunités d'emplois de nos maisons (qui effectuent près de 5 000 recrutements par an en moyenne).

Une dynamique autour de la gestion des emplois, des compétences et des parcours professionnels qui se poursuit

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.

Depuis plusieurs années, le groupe accompagne le développement des parcours professionnels, en proposant aux collaborateurs des outils et des moyens pour les rendre acteurs de leur carrière. 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 2023, il a été reconduit pour une période d'un an.

Dès 2018, pour mettre en lumière les offres des différentes maisons et les parcours de carrière possibles, un site Internet avec un espace dédié à la mobilité a été mis à disposition des salariés. Retravaillé en 2021, il permet à tous les collaborateurs de trouver, au-delà des postes ouverts au recrutement 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.

En 2023, les dispositifs autour du programme « CLAP tous acteurs de sa carrière » ont été amenés à se renforcer. Les moments d'échanges réguliers avec les collaborateurs du groupe pour les accompagner dans leur mobilité se sont poursuivi et développés au niveau de nos territoires, notamment avec « CLAP part en tournée ». L'objectif est de diffuser largement les dispositifs proposés à tous les niveaux et de les adapter aux enjeux des bassins d'emplois.

Des moments d'échanges réguliers, les Clap Live, ont également permis à chaque collaborateur de venir poser des questions en direct et ont réuni régulièrement plus d'une centaine de salariés.

Enfin, les ateliers mobilité, parcours de coaching qui mêlent digital et présentiel sur six à huit semaines, ont permis à 150 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 repose aussi sur le développement des compétences par la formation. La direction des Ressources humaines groupe œuvre à la diffusion de formations et sensibilisations destinées aux collaborateurs de toutes les entités du groupe. Celles-ci touchent à différentes thématiques, réglementaires, sociales ou sociétales.

Les formations mises à disposition des maisons pour qu'elles les déploient auprès de leurs équipes proposent une expertise pratique, permettant aux apprenants d'appliquer immédiatement les connaissances acquises dans leur travail quotidien. Elles encouragent une réflexion approfondie sur des questions éthiques, favorisant un comportement responsable au sein des organisations et renforçant l'engagement des apprenants envers des pratiques durables.

Les apprenants bénéficient d'une compréhension approfondie des enjeux sociétaux et environnementaux tels que le climat, la diversité et l'inclusion, la lutte contre la corruption et la cybersécurité ; ils renforcent ainsi leur capacité à naviguer dans un monde en constante évolution.

Le « Passeport diversité » propose une gamme de parcours pédagogiques digitaux sur l'inclusion, le handicap, les biais cognitifs, le genre et les préférences sexuelles, le sexisme ordinaire et le harcèlement.

Un parcours de références sur « Climat & Biodiversité : nos défis santé » a été développé par la DRH et la direction du Développement durable afin que les maisons puissent le déployer auprès de leurs équipes. Des experts de renoms ont été sollicités pour présenter les enjeux liés au changement climatique, les impacts sur la biodiversité et les conséquences économiques, sociales et sociétales ainsi que les impacts sur la santé. Ce parcours digital présente également les enjeux et impacts pour chacun des métiers du Groupe VYV, ainsi que des réalisations concrètes déjà menées ou en cours de déploiement au sein du groupe.

Une expérimentation lancée en 2022 entre différentes maisons du groupe a été initiée 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 est ouverte aux collaborateurs et élus de l'UMG Groupe VYV. En 2023, la plateforme a été étendue à VYV[3], avec à ce jour plus de 10 000 personnes pouvant y accéder.

Depuis 2022, un partenariat a été conclu entre l'entreprise « Le projet Voltaire » et le Groupe VYV. Il permet de proposer à tous les collaborateurs mais aussi à leurs enfants, la possibilité de perfectionner leur maîtrise du français, tant sur l'orthographe que sur la qualité ou l'efficacité de l'expression. Ce partenariat a été renouvelé pour 2024. Il est déployé par chaque maison qui en assure la promotion en interne afin de le faire connaître largement auprès de ses collaborateurs.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Effectifs au 31/12

Nombre total de collaborateurs

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	Total
2021	4 950	9 799	1 074	626	16 449
2022	5 007	9 406	1 111	624	16 148
2023	**4 992**	**9 328**	**1 116**	**655**	**16 091**

Part des femmes parmi les effectifs

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX
2021	75,8 %	74,5 %	72,0 %	61,5 %
2022	74,5 %	74,3 %	71,3 %	60,9 %
2023	**73,5 %**	**74,3 %**	**71,1 %**	**59,8 %**

Part des CDD parmi les effectifs

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	Total
2021	14,3 %	12,1 %	9,8 %	7,7 %	43,9%
2022	14,4 %	10,7 %	8,4 %	6,1 %	39,6%
2023	**14,5 %**	**10,5 %**	**7,9 %**	**7, 5 %**	**40,4%**

Nombre d'alternants

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX	Total
2021	275	231	23	30	559
2022	264	215	28	31	538
2023	**274**	**170**	**28**	**40**	**512**

Entre 2022 et 2023, les effectifs des entités ont enregistré une légère augmentation de 0,8 % au total. La part des femmes parmi les collaborateurs n'a pas évolué de manière significative en 2023. À la suite de la période de pandémie où MGEN s'était engagé à soutenir l'emploi des étudiants, on constate un retour à la normale des contrats de stages et alternances.

Indicateurs attractivité

Part des postes pourvus via la mobilité interne et part des recrutements externes en 2023

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX
Mobilité interne	51,9 %	33,1 %	47,5 %	67,2 %
Recrutement externe	**48,1 %**	**66,9 %**	**53,8 %**	**32,8 %**

Taux de départ volontaire des CDI[1]

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX
2021	3,20 %	5,81 %	4,26 %	4,31 %
2022	4,36 %	8,13 %	3,24 %	4,97 %
2023	**3,9 %**	**7,5 %**	**2,4 %**	**5,5 %**

Focus MGEN

	MGEN L2	MGEN L3
2021	3,8 %	8,7 %
2022	6,9 %	9,8 %
2023	**6,7 %**	**8,7 %**

En 2023, la part des postes pourvus grâce à la mobilité interne dépasse les 40 %, sauf chez MGEN (33,1%). Le taux de départ volontaire est quant à lui en baisse chez toutes les entités obligées sauf au sein de MUTEX, qui est en légère progression (+0,53 point).

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
2021	94,7 %	80,5 %	93,9 %	95,8 %
2022	94,2 %	80,1 %	80,0 %	96,6 %
2023	**95,4 %**	**77,4 %**	**82,3 %**	**95,4 %**

Nombre total d'heures de formation sur l'année

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX
2021	127 583	179 116	22 975	13 987
2022	160 656	182 988	22 142	14 029
2023	**157 239**	**215 031**	**21 648**	**13 822**

(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.

Nombre total de promotions[2]

	Total
2021	127
2022	105
2023	**132**

En 2023, les heures de formation délivrées sont globalement en légère baisse par rapport à 2022, sauf au sein de MGEN. Cette hausse de 17% est liée aux plans d'accompagnement formation des métiers en transformation sur le périmètre assurantiel, en lien avec la réforme de la PSC.
La part des salariés formés en 2023 reste au total stable par rapport à 2022, même si on peut noter une baisse de 2,7 points au sein de MGEN.
Le nombre de promotion, qui correspond à l'obtention du statut de cadre, est en hausse en 2023, +25,7% par rapport à 2022. Cela est dû à une augmentation des promotions au sein de toutes les entités.

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.

Fin 2023, le Groupe VYV a initié le projet de créer un site carrière commun entre les différentes maisons. Chaque maison garde sa propre page carrière. L'idée est de recenser sur un site commun l'ensemble des offres d'emploi des différentes maisons. Le but étant de renforcer notre attractivité groupe.

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 des nouveaux collaborateurs. Un parcours d'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 depuis 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 fonction. 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, relancé en septembre 2023 à travers des actions de communication interne, est en place sur l'ensemble des métiers commerciaux afin de recruter de nouveaux profils. En novembre 2023, Harmonie Mutuelle a lancé sa première campagne de communication employeur. « Rejoignez le collectif ! » c'est le message qu'adressent une trentaine de collaborateurs d'Harmonie Mutuelle aux candidats qui souhaiteraient rejoindre l'entreprise.

Pour parler aux futurs candidats, Harmonie Mutuelle donne la parole à ses collaborateurs pour qu'ils racontent ce qui les a motivés à rejoindre l'entreprise et ce qui les anime au quotidien. C'est d'abord le sens du collectif, particulièrement fort qui est exprimé mais ils sont aussi fiers d'incarner et de porter les quatre piliers de l'entreprise : sens, confiance, diversité et opportunités.

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

MGEN

Pour développer sa marque employeur, **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 est publié sur le site Internet du groupe, certaines sont également mises en valeur 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 juin 2022. Intitulée « Employez-nous », elle vise à renverser les rôles traditionnels lors d'un entretien d'embauche. Plus qu'un choix, c'est une adoption mutuelle entre un candidat et l'entreprise. C'est à MGEN de convaincre de rejoindre son collectif, notamment en faisant connaître son projet social et solidaire au service du bien-vivre. Cette campagne est relayée en externe et en interne par des salariés volontaires, représentant les quatre familles de métiers MGEN : assurantiel, projets & supports, systèmes d'information et offre de soins mutualistes. Cette campagne de communication s'est poursuivie en 2023, avec la mise en lumière de nouveaux ambassadeurs, car ce sont les collaboratrices et collaborateurs qui en parlent le mieux. TOP/COM GRANDS PRIX Corporate Business 2023 récompense les meilleures actions et réalisations de l'année en matière de communication d'entreprise : à l'occasion de la 27e édition, cette campagne marque employeur « Employez-nous » s'est vu décerner le grand prix d'argent dans la catégorie Recrutement RH.

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 des plans d'action sont régulièrement définis pour répondre à des problèmes de recrutement sur certains types de postes.

En fonction des difficultés de recrutement, notamment sur les métiers commerciaux, un complément de salaire pour ces « bassins et 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 (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, et les salariés de l'établissement de soins pour personnes handicapées, jusque-là non éligibles, ont bénéficié du volet 1 des mesures salariales du Ségur. MGEN a élargi le cercle des bénéficiaires en incluant les personnels administratifs et techniques, encore exclus à ce jour.

La tension sur les métiers du soin, filières médicales et paramédicales (kinésithérapeutes, ergothérapeutes, orthophonistes, infirmières, aides-soignantes…), est aujourd'hui un sujet majeur pour les établissements de la mutuelle. La rémunération est un facteur d'attractivité important, mais ce n'est pas le seul, aussi il convient à chaque établissement de construire un projet intégrant des innovations organisationnelles ou technologiques pour attirer de nouveaux professionnels. En 2023, les séminaires organisés avec les directeurs ont fait émerger d'autres leviers d'actions : être attentif à l'équilibre entre la vie professionnelle et personnelle (organisation des plannings, amélioration des outils de travail…), la qualité de vie au travail, l'ergonomie des postes, travailler sur des projets institutionnels en impliquant les collaborateurs des établissements, repenser le processus d'intégration des nouveaux arrivants… Parallèlement, de nouveaux métiers émergent en 2023, qui permettent en outre d'accroître l'attractivité de la mutuelle. Les infirmier.es en pratiques avancées, par exemple, sont déjà opérationnels dans certains de nos établissements, des éléments spécifiques de rémunération ont été mis en œuvre.

Le parcours d'intégration en place prévoit une collection de formations en ligne, dont trois à six obligatoires selon le métier exercé, (prévention de la corruption, protection des données personnelles, cybersécurité, et lutte contre blanchiment et le terrorisme, et lutte contre les abus, fautes et fraude, démarche qualité), des modules sur les offres, les cibles clients, un module dédié à la connaissance de la mutualité et un autre dédié à la connaissance du Groupe VYV. En 2023, deux modules sur les engagements employeur ont été ajoutés au parcours : un « Pass inclusion » ainsi qu'une e-formation « Climat & biodiversité : notre défi santé ». Au-delà de ces e-formations, un parcours de quatre webinaires est programmé en format live, avec des intervenants et dirigeants internes, ainsi que des prises de parole de nouveaux collaborateurs, qui permet d'avoir une vision d'ensemble de l'entreprise, ses valeurs, ses métiers et ses enjeux, ainsi que sa politique RH. Un espace spécifique en ligne dédié, ainsi qu'un guide d'accueil dématérialisé, sont aussi mis à disposition. Depuis 2023, une communication d'intégration a été également systématisée afin que chacun ait la visibilité, dès son arrivée, des ressources mises en œuvre pour l'accueillir. Les managers disposent d'un livret d'accueil récapitulant 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.

En 2023, ce sont 176 nouveaux collaborateurs qui ont ainsi suivi un parcours d'intégration (deuxième promotion en cours de déploiement en novembre).

Le nouveau siège social du Groupe MGEN, baptisé Chrysalide, a obtenu en 2023 le label OSMOZ. Ce label, qui porte sur la qualité des environnements de travail, est une reconnaissance de l'engagement en faveur du bien-être de ses collaborateurs. Pour l'obtention du label OSMOZ, trois piliers ont été évalués :

- bâtiment : évaluer et accompagner les démarches d'amélioration portant sur la qualité intrinsèque et l'exploitation du bâtiment et des équipements techniques. MGEN a validé 81 % des critères de ce pilier par passerelle via le label Ready to Osmoz),
- aménagement : évaluer et accompagner les démarches d'aménagement des espaces intérieurs et extérieurs. MGEN a validé 74 % des critères de ce pilier,
- animation RH : évaluer et accompagner les démarches d'amélioration en termes de politiques RH, d'animation ainsi que de services rendus. MGEN a validé 77 % des critères de ce pilier.

Ce label vient s'ajouter à la certification NF HQE (Haute Qualité Environnementale) Bâtiments Tertiaires obtenue pour la phase réalisation au niveau exceptionnel et au label NF HPE associé au label BBC (Bâtiment Basse Consommation) Effinergie Rénovation 2009 pour la partie « bureaux » des blocs 5 & 6 de l'ensemble immobilier.

Après l'édition nationale et en ligne de décembre 2022, MGEN Kids, un événement dédié aux enfants pour découvrir les métiers et les lieux de travail de leurs parents, était de retour le 7 juin 2023 dernier au siège Chrysalide. Animations, ateliers et rencontres notamment animées par les ambassadeurs de la marque employeur étaient au programme de cet après-midi un peu exceptionnel.

MNT

Volet marque employeur

Afin d'attirer les talents, la **MNT** a lancé un chantier de développement de sa marque entreprise et employeur. La première étape de ce chantier a été d'améliorer 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.

Le groupe a défini en 2023 la matérialisation concrète de sa marque employeur, à savoir sa « promesse employeur ». Celle-ci a pour but de répondre à quatre enjeux :

- renforcer l'attractivité des maisons dans un contexte de tensions de plus en plus fortes sur l'emploi ;
- opérer un effet amplificateur pour le recrutement ;
- accroître la visibilité, la notoriété du groupe auprès d'une cible spécifique : les candidats ;
- soutenir l'ambition VYV 2025 de devenir des employeurs de référence.

Pour répondre à ces enjeux, la mutuelle a défini quatre piliers :

- le périmètre du groupe et ses engagements : travailler pour le premier acteur mutualiste, présent partout en France, qui agit chaque jour pour une sante accessible à tous ;
- les métiers et la façon de faire : exercer un métier porteur de sens au sein d'un groupe aux multiples expertises qui s'engage à prendre soin de chacun ;
- les conditions de travail et la façon d'être : évoluer dans un environnement de travail qui permet de grandir : respectueux, stimulant et solidaire ;
- les bénéfices directs pour les collaborateurs : être fier de ce qui est accompli, pour soi et pour les autres, à toutes les étapes du parcours professionnel.

Fin 2023, la MNT a participé à un shooting photo organisé par le Groupe VYV. Le but pour chaque maison était de mettre en avant deux collaborateurs représentatifs. Leur portrait sera affiché lors d'une campagne de communication en 2024, visible notamment sur le site carrière du groupe et différents canaux de communication (réseaux sociaux, affiches…).

En 2023, la MNT a défini son cap stratégique visant à définir sa marque employeur. Celle-ci repose sur quatre piliers :

1. réputation – comment diffuser une image positive ;
2. attractivité – comment attirer de nouveaux talents ;
3. engagement – comment développer un sentiment d'appartenance auprès de ses collaborateurs ;
4. fidélisation – comment fidéliser ses collaborateurs et réduire notre turnover.

Dans ce cadre, la mutuelle a défini en 2023 ses priorités, à savoir :

- établir une stratégie de marque (travaux sur le long terme) ;
- assurer la cohérence entre la stratégie de marque MNT et celle du Groupe VYV ;
- construire et formaliser les prises de parole RH en externe, notamment autour de quatre axes clés :
  - un nouveau pacte social : accords d'entreprise portant une organisation flexible, responsabilisante et durable du temps de travail et de son organisation ;
  - de nouveaux espaces de travail : des projets expérimentaux d'espace de travail organisés par thématiques d'activités ;
  - un programme de formation hybride : des parcours digitalisés transverses pour se former à tout moment et à distance ;
  - un programme sur l'efficacité collective : des actions d'accompagnement à l'efficacité collective en mode hybride, c'est à dire créer un modèle d'engagement compatible avec une organisation du travail en format hybride, souvent à distance ; donc s'appuyer sur la digitalisation d'une majeure partie des activités, et l'accès permanent à l'information

Volet développement de partenariats externes / recrutement

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.

Depuis quelques années la MNT travaille avec l'entreprise Pearson, spécialisée dans l'utilisation d'outils d'aide à l'analyse, notamment de la personnalité via une plateforme digitale. Ainsi, certains recrutements font l'objet d'analyse approfondie des « softs skills » en lien avec les postes à pourvoir. L'objectif est d'avoir une grille d'analyse complémentaire dans l'étude du profil de nos candidats.

La MNT va étudier en 2024 le fait de nouer des partenariats commerciaux avec des cabinets de recrutement locaux. En effet, la mutuelle a travaillé en 2023 avec des cabinets parisiens qui ont un rayonnement national, l'idée est de confier certains des recrutements à des recruteurs connaissant parfaitement les spécificités des bassins d'emploi locaux. L'objectif est de rendre plus efficientes les recherches de profils et ainsi optimiser les délais de recrutement.

Volet alternance

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.

En 2023, la MNT a versé sa contribution à l'apprentissage à quatre écoles. L'objectif est de développer en 2024 un partenariat avec ces écoles reposant sur trois actions :

- anticiper les campagnes de recrutement (démarrant chaque année en mars) : transmettre en amont aux écoles les profils les plus recherchés afin de recevoir des candidatures potentielles ;
- organiser des événements recrutement (job dating par exemple) : être en contact direct avec les étudiants de ces quatre écoles ;
- fluidifier les échanges et gagner en rapidité : apprendre à se connaître, notamment sur le processus d'embauche (étape complexe pour certaines écoles et chronophage).

Volet intégration

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 process d'intégration, qui débute avant son arrivée dans l'entreprise avec un module d'onboarding accessible sur DECIDIUM. Une présentation de la MNT ainsi qu'un mot d'accueil du directeur général permettent de s'imprégner de la mutuelle avant son arrivée, ainsi que de régler les formalités administratives demandées (visite médicale…). Le jour de l'arrivée, le manager accueillant présente la suite du parcours d'intégration : formations obligatoires, rencontres avec les principaux interlocuteurs, dont le parrain, prise en main des outils… Ce parcours d'intégration permet ainsi d'harmoniser les pratiques, de construire un socle commun de formations, et de créer un parcours fluide, attractif et digitalisé.

En 2023, le socle commun du parcours de formations digitalisé a été construit autour de six modules thématisés, dont un spécifique pour les nouveaux managers. Le reste du parcours d'intégration (parrainage des nouveaux entrants, suivi de la montée en compétence sur les principes clés à retenir…) s'est déployé tout au long de l'année 2023. Les contenus sont régulièrement mis à jour, notamment avec des e-learning sensibilisant les nouveaux collaborateurs sur les enjeux de la MNT. Ces e-learning sont variés et visent à :

- appréhender l'environnement de travail lié à la fonction publique territoriale ;
- connaître le fonctionnement interne de la MNT ;
- se former à des contenus obligatoires (incendie, gestes de premier secours…) ;
- savoir utiliser les outils de travail de la mutuelle.

Une fois le parcours d'intégration digitalisé (PID) finalisé, les nouveaux entrants complètent un rapport d'étonnement afin que leurs avis et commentaires soient recueillis (points forts et axes d'amélioration) quant à leur période d'intégration. Ces données sont ensuite analysées en vue d'établir de nouveaux plans d'actions.

MUTEX

La direction des Ressources humaines de **MUTEX** a travaillé sur le renforcement de sa politique recrutement, en mettant l'accent sur la promotion de la mobilité interne pour ses collaborateurs et l'accompagnement des nouveaux collaborateurs.

Une newsletter hebdomadaire est adressée à tous les collaborateurs afin de mettre en avant les nouvelles offres à pourvoir pour favoriser la mobilité interne ou pour recommander une candidature issue de son réseau.

MUTEX encourage la recommandation de profil et fait également appel à la cooptation, en partie via un système de rétribution, dont la mécanique est renforcée pour les métiers en tension. Ce système permet de faire de chaque collaborateur un ambassadeur de l'entreprise. Pour les profils les plus recherchés, ou lorsque la recherche s'avère difficile, MUTEX fait également appel à des cabinets spécialisés ou à des plateformes innovantes.

Les candidats externes bénéficient d'une présentation succincte des avantages à rejoindre la structure (télétravail, flex office, temps de travail, périphériques de rémunération…), ce qui contribue également à augmenter l'attractivité de MUTEX aux yeux des candidats externes.

Pour fidéliser les nouveaux arrivants, MUTEX a mis en place un dispositif d'accueil et d'accompagnement. Chaque nouvel entrant bénéficie d'un accompagnement RH avec plusieurs points d'échange avec le RH de proximité. L'intégration démarre dès la première semaine par un RDV d'accueil et se termine par un RDV bilan, permettant de valider la satisfaction au poste et d'avoir un retour d'expérience. Pour les postes en CDI, l'entretien se tient six à neuf mois après la prise de poste. Pour les stagiaires, les alternants et les CDD, l'entretien se tient quelques semaines avant la fin du contrat et porte également sur le projet professionnel et l'étude des éventuelles opportunités de poursuite.

Une session d'intégration ainsi que l'accès au catalogue de formation permettent de découvrir MUTEX et son environnement. Chaque manager dispose par ailleurs d'un kit d'intégration dédié à l'accueil d'un nouveau collaborateur et peut suivre une formation intitulée « Mieux recruter ». Un rapport d'étonnement est mis à disposition du manager qui peut le proposer à tout nouvel embauché ayant intégré son équipe.

Entités non obligées

VYV³

Avec plus de de 33 000 salariés et de nombreux recrutements chaque année, **VYV³** est un employeur majeur de l'économie sociale et solidaire sur le territoire national. À 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 ses activités.

À ce titre, la DRH a initié 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 du soin et de l'accompagnement confrontées à des difficultés de recrutement de métiers dits « en tension » tels que chirurgiens-dentistes, aides-soignants, aides à domicile, infirmiers…

L'année 2023 a été marquée par le déploiement d'un outil commun de gestion des annonces et des candidatures dans dix entités régionales. Cet outil vise à permettre le pilotage du recrutement et l'harmonisation des processus. Il est désormais possible d'élaborer une stratégie de sourcing pour un vivier commun et partagé de candidatures, et de diffuser plus largement et systématiquement les annonces de recrutement en interne comme en externe. L'outil permet désormais aux équipes de suivre de manière simplifiée et centralisée la durée moyenne d'un recrutement et les différentes étapes associées au traitement des candidatures, ce au bénéfice de l'amélioration de l'expérience candidat.

En parallèle la DRH VYV³ a mis en place un parcours de formation à destination de l'ensemble des acteurs du recrutement avec deux premiers modules (« recruter sans discriminer » et « l'entretien structuré ») ayant pour but d'objectiver un maximum l'évaluation des compétences des candidats pour les postes auxquels ils prétendent et d'améliorer, là encore, l'expérience candidat.

Afin d'améliorer la visibilité et faire gagner VYV³ en notoriété auprès des postulants potentiels, la direction de la Communication VYV³ a créé et mis en ligne un site de recrutement (recrutement.vyv3.fr) pour l'ensemble des entités en 2023. Ce site donne à voir les atouts à rejoindre le premier acteur de l'économie sociale et solidaire ainsi que les perspectives de développement et de mobilité offertes aux professionnels rejoignant un groupe à multi filières métiers et présent dans plus de 80 départements.

En plus de ces projets structurants, plusieurs événements orientés emploi ont eu lieu de manière synchronisée à l'échelle nationale :

- les équipes RH et communication ont participé au salon SantExpo au nom de l'ensemble des entités VYV³ pour porter l'image et les valeurs de l'organisation auprès des partenaires institutionnels présents, des candidats potentiels et du grand public ;
- en lien avec les équipes des entités, la DRH et la direction Communication VYV³ ont également renouvelé les journées portes ouvertes VYV³. Au cours du mois de l'ESS (novembre 2023), les établissements ont mis en valeur leurs métiers en organisant, en partenariat avec France Travail, des rencontres avec les professionnels de santé. Plus de 100 établissements sur l'ensemble du territoire national ont participé à cette opération, ayant abouti à des recrutements le jour même.

Toujours avec l'objectif de renforcer son attractivité, VYV³ a annoncé un nouveau partenariat en octobre 2023 avec Yvon – première plateforme mutualiste digitale 100% dédiée aux étudiants (solution du Groupe VYV et de la MGEL) et la FNESI (Fédération Nationale des Etudiants en Sciences Infirmières). Ce partenariat vise à favoriser l'accès aux soins et au logement aux étudiants infirmiers tout au long de leur formation.

En plus des actions nationales, toutes les entités membres de VYV³ développent leurs propres moyens pour améliorer leur attractivité, répondre aux difficultés chroniques de recrutement et soutenir les équipes en place. Elles renforcent leurs marques employeurs et diversifient leurs moyens de communication pour le recrutement, avec par exemple (liste non exhaustive) : adaptation de la rédaction des offres d'emploi pour souligner les avantage sociaux des postes, sourcing régulier de candidats, contacts écoles, jobdating, relations renforcées avec France Travail, 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…

Plusieurs initiatives innovantes de recrutement sont également menées en régions. Quelques exemples : VYV³ Île-de-France a mis en place un partenariat avec Each One (accompagnement de réfugiés politiques) dans le recrutement de profils d'aide à domicile ; VYV³ Centre-Val de Loire a mis en place un pool de remplacement d'aides-soignants à disposition de plusieurs établissements sur un territoire donné. 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 et des conditions de travail des collaborateurs.

L'attractivité des métiers de VYV³ passe aussi par 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 nouvelle organisation devrait permettre une amélioration de la qualité de vie et des conditions de 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 janvier 2023, sept services de soins et d'accompagnement infirmiers à Domicile (SSIAD) de VYV³ Pays de la Loire sont donc entrés dans une démarche de transformation « vers les équipes Collabor'Actives ». Au cours de cette première année de projet, le directeur de la filière et ses sept responsables de SSIAD ont travaillé à construire la vision et la gouvernance de cette transformation (temps d'écoute et de restitution, Learning expéditions…), le directeur a été accompagné pour développer une posture de « coach » et une équipe de facilitateurs a été formée pour accompagner le déploiement de cette transformation auprès de l'ensemble des collaborateurs des sept SSIAD.

L'année 2024 constituera un temps fort d'accompagnement des professionnels de terrain (co-construction des modalités et outils de travail en équipes autonomes). Un comité de suivi régulier rassemblant des représentants nationaux et régionaux permet de suivre l'évolution et d'évaluer les impacts de cette transformation sur les équipes. Un baromètre social (Prisme) diffusé en janvier 2024 auprès de chaque collaborateur permettra de mesurer l'état initial avant démarrage de cette transformation, puis, dans un an, d'observer les changements de perception. VYV³ Centre-Val de Loire a également adopté une approche reposant sur les mêmes principes en identifiant six équipes autonomes (le comité de direction générale, IEM, Ehpad, SMR, service RH, service communication) sur lesquelles déployer une expérimentation.

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.

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 **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 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 tendances du marché ;
- d'un travail de cartographie des différents métiers et fonctions au sein de la mutuelle et la création de fourchettes salariales ;
- de 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.

Une prime d'intéressement pouvant aller jusqu'à 1 200 euros bruts a été versée afin de reconnaitre et de valoriser la contribution de chacun à la performance collective de la mutuelle.

En 2023, Harmonie Mutuelle a notamment publié, pour la seconde année consécutive, 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.

MGEN

Un benchmark rémunération sur le secteur assurantiel est réalisé annuellement par **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 2023, MGEN a souhaité mettre en place pour toutes les entités de l'UES MGEN des mesures de rémunération permettant de préserver le pouvoir d'achat des collaborateurs notamment au travers de :

- l'instauration de la prime transport de 200€ à tous les salariés qui utilisent leur véhicule personnel pour venir travailler,
- la prise en charge des abonnements transport à hauteur de 75 %, (versus 50 % jusqu'à présent),
- un forfait Mobilité durable vélo permettant aux salariés qui utilisent un vélo pour venir travailler de percevoir une prime dont le montant, en fonction du kilométrage parcouru, peut atteindre 250€ pour l'année (Cf. Partie démarche environnementale).

MGEN garantit également une rémunération annuelle brute minimale égale à 115,5 % du SMIC.

En juin 2023, a été versée une prime d'intéressement pour les professionnels, en moyenne de 700€ nets pour une personne à temps plein présente toute l'année, potentiellement doublée via l'abondement MGEN en cas de placement sur un dispositif d'épargne (PEE) ou d'épargne retraite (PERCOL).

Plus spécifiquement pour le Livre III, l'année 2023 a fait l'objet de mesures salariales significatives :

- une revalorisation de 3 % du point FEHAP (avec un effet rétroactif au 1er juillet 2022) consécutive à la revalorisation du point d'indice des fonctionnaires, qui a touché l'ensemble des éléments de salaire (hors Ségur) des professionnels de MGEN Action Sanitaire et Social dont le salaire excède le salaire minimum MGEN (cf. ci-dessous) ;
- le salaire minimum MGEN, égal à 115 ,5 % du SMIC a évolué de 8% en 2023, entraînant l'évolution de la rémunération de près de 30 % des salariés de MGEN Action Sanitaire et Social (seuls les éléments Ségur de bénéficient pas de cette augmentation) ;

- l'extension de la prime transport de 200€ à tous les salariés, MGEN Action Sanitaire et Social et Centre de Santé, qui utilisent leur véhicule personnel pour venir travailler, alors qu'elle était jusqu'à présent réservée aux salariés MGEN Action Sanitaire et Social travaillant de nuit ou le dimanche ;
- la rémunération du travail de nuit a été augmentée, passant de 12 à 17€ par nuit travaillée ;
- les heures supplémentaires effectuées dans le cadre d'un cycle sont désormais payées à la fin de chaque mois, et non à la fin du cycle au cours desquels elles étaient souvent compensées, et donc ne faisaient l'objet d'aucun paiement ;
- les primes d'accueil, versées au salarié qui rejoint la mutuelle, et de cooptation, versées à un salarié qui fait entrer un salarié en CDI, ont été reconduites. Après un démarrage timide en 2022, ces primes, à l'initiative des directeurs d'établissement, ont permis le recrutement d'une centaine de professionnels, à 95 % soignants (paramédicaux et médicaux) ;
- un partenariat initié par certaines ARS, IDF notamment, qui finance la mesure à hauteur de 60 %, a permis à la mutuelle de verser à des jeunes infirmier.es en dernière année d'étude une prime de 9 000€ en échange d'un engagement en CDI d'au moins 18 mois.

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 €.

En 2023, la MNT a continué d'utiliser ces études de rémunération interne et des benchmarks externes afin de positionner ses nouveaux collaborateurs sur un niveau de rémunération juste et équitable.

La mise en avant des différents éléments qui composent la rémunération d'un poste est une partie essentielle des offres d'emploi de la mutuelle. L'objectif de la MNT est de se montrer compétitive sur le marché de l'emploi en affichant par exemple, et selon les postes à pourvoir :

- la rémunération fixe,
- la rémunération variable,
- les avantages en nature,
- l'accord de télétravail,
- les possibilités d'évolution (au sein de la MNT ou du Groupe VYV),
- la présence de nombreuses offres de formations internes,
- les offres du CSE (comité social d'entreprise).

Pour tenir compte du contexte économique difficile (inflation, guerres...), la MNT a versé une prime de partage de la valeur en 2023 à l'ensemble de ses collaborateurs.

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 couvrant les années 2023 à 2025. Il prévoit une enveloppe maximale équivalent à 8 % de la masse salariale. Cet accord est basé sur des indicateurs de rentabilité des capitaux propres, du ratio combiné prévoyance, de la satisfaction clientèle et de la responsabilité sociétale de l'entreprise.

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).

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 Pays de la Loire, Mutualité Française Vienne), prime annuelle collective (Mutualité Française Vienne), prime de partage de la valeur (VYV³ Centre-Val de Loire, VYV³ Pays de la Loire, APSA, Pavillon de la Mutualité, VYV³ Sud-Est), majoration des heures complémentaires (VYV³ Centre-Val de Loire). 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. Au salaire annuel, s'ajoutent une prime sur objectifs ainsi que des avantages financiers (chèque déjeuners, indemnité télétravail...) ainsi que des avantages non-financiers permettant d'accompagner les salariés à chaque moment de vie (accès libre à un psychologue et travailleur social externe, soutien scolaire, congés spéciaux pour événements familiaux et lors d'hospitalisation de proches...).

Afin d'assurer la cohérence de sa politique de rémunération avec le marché de l'emploi dynamique du bassin nantais, RMA a réalisé un benchmark de ses rémunérations tenant compte des éléments financiers et non-financiers en 2022 et en 2023. Le benchmark a confirmé que le package de rémunération de RMA est cohérent par rapport au marché et notamment pour les opérationnels. L'analyse et la conclusion ont été partagé avec tout le personnel.

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 VYV (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'un site emploi avec un accès privilégié aux postes à pourvoir au sein d'Harmonie Mutuelle et du Groupe VYV ;
- 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.

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 2023, la mutuelle a déployé 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 **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 de 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 « CLAP » 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. Cet espace mobilité « CLAP » est également un centre de ressources (conseils, vidéos, témoignages, articles, rubriques interactive).

Un guide de la mobilité interne MGEN est également disponible en ligne, sur le portail d'entreprise interne, accessible à tous les collaborateurs.

Les équipes RH MGEN continuent à contribuer activement au déploiement des dispositifs de mobilité proposées par le Groupe VYV. Les événements mobilité Groupe VYV sont relayés en interne : ateliers mobilité, Clap Live (179 participants dont 76 MGEN), événements (forum...) sur les territoires en 2023 : Centre, Auvergne, PACAC, Normandie, Hauts-de-France avec environ 500 participants du groupe, dont presque 150 participants MGEN.

En 2023, pour encourager la mobilité au sein de l'entité MGEN Technologies, deux nouveaux dispositifs de communication ont été déployés : « #BreakingNews » et « Recap Mensuel » qui regroupent les postes à pourvoir du moment. À chaque nouvelle ouverture de poste, une publication #BreakingNews est envoyée à l'ensemble des collaborateurs de la DSI. Depuis sa mise en place en avril 2023, 8 #BreakingNews ont été adressées. À cela viennent s'ajouter les podcasts mobilité : dix podcasts sont disponibles sur le portail interne.

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.

Localement, les collaborateurs MNT peuvent également participer à des forums mobilités, leur permettant ainsi de connaître d'autres entités ou métiers du Groupe VYV. Les dispositifs prévus dans le cadre de l'accord GECPP groupe sont également mis en place, que ce soit la signature de conventions mobilités tripartites, la réalisation de périodes d'immersions, la reprise de certains éléments sociaux ou encore l'élargissement au groupe du périmètre de reclassement à la suite d'une déclaration d'inaptitude.

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 accord GEPP, entré en vigueur en janvier 2022.

Les postes ouverts au recrutement en CDI sont généralement diffusés sur le site de mobilité interne pendant quinze jours simultanément au site mobilité du Groupe VYV. La priorité est ainsi mise sur la mobilité interne, ce qui a permis de pourvoir plus de la moitié des 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.

Des newsletters hebdomadaires permettent également de partager les offres en interne au plus grand nombre.

Les collaborateurs postulant à une offre en interne bénéficient d'un échange RH. La garantie de confidentialité du premier entretien permet de candidater en confiance. Lorsque leur candidature n'est pas retenue, la décision prise est expliquée aux collaborateurs candidats. Lorsqu'un salarié voit sa candidature à plusieurs postes en interne rejetée, un entretien RH lui est proposé afin de l'aider à concrétiser son projet professionnel.

Lorsqu'un salarié est retenu sur un poste, une période probatoire est mise en place en cas de changement d'emploi afin de sécuriser la mobilité et permettre le retour à l'emploi antérieur.

Par ailleurs, dans le cadre de l'entretien professionnel, le collaborateur peut faire part à son manager de ses souhaits d'évolution à court ou moyen terme. Il peut également solliciter un entretien RH afin de bénéficier d'un accompagnement personnalisé au sujet de son projet professionnel.

Le collaborateur dispose également d'une boîte à outils carrière qui synthétise tous les dispositifs pour l'aider à construire et concrétiser son projet professionnel (outils externe – CPF, CEP… et outils interne MUTEX + groupe).

Le collaborateur a également un accès à l'organigramme de l'entreprise lui permettant d'identifier les collègues ou managers occupant l'emploi ciblé. La mise en relation en interne est ainsi possible en prenant attache directement avec lui ou en sollicitant l'appui RH.

Le collaborateur a également accès au référentiel emplois lui permettant d'identifier la finalité et les activités principales de l'emploi visé. Chaque fiche emploi indique les passerelles de mobilité.

Entités non obligées

VYV³

VYV³, forte de ses 1 700 établissements répartis sur une majeure partie du territoire français et de ses 17 métiers du soin et de l'accompagnement, offre à ses collaborateurs de nombreuses opportunités de mobilité professionnelle et géographique. Les entités appliquent les dispositions de l'accord GECPP groupe, ont accès à un espace mobilité commun (L'Espace Mobilités CLAP) qu'ils promeuvent auprès de leurs salariés. Cet espace 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 2023, 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 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 et organisent des ateliers mobilités animés par des coachs professionnels pour accompagner les salariés 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 régions (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 (VYV³ Normandie), dispositifs de « Vis ma vie » (VYV³ Île-de-France) ou de stages/parcours de découverte en interne (VYV³ Pays de la Loire), prise en charge des frais de déménagement (Harmonie Médical Service).

RMA

Afin de favoriser la mobilité au sein de l'entreprise, les postes ouverts en CDI sont proposés en interne et à compétence égale, les candidatures internes sont priorisées. Les offres de poste sont également partagées avec les collaborateurs en absence longue (congé maternité ou arrêt maladie). Dix-sept changements de postes ont ainsi eu lieu en 2023 en interne.

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

GESTION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

La formation de l'UES **Harmonie Mutuelle** a rejoint la direction des Ressources humaines mi 2023. La stratégie de formation est nourrie par un dialogue régulier avec les partenaires sociaux et notamment lors des commissions développement des compétences 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 Développement des compétences et Accompagnement du changement. 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 des sujets connexes.

Les orientations stratégiques en matière de formation de la mutuelle visent :

- la transformation commerciale pour :
  - adopter la posture et l'identité en correspondance avec le positionnement de chaque marché ;
  - renforcer la capacité à assembler des solutions adaptées aux enjeux des clients :
  - gagner en performance commerciale ;
  - accompagner l'évolution du modèle de distribution et du modèle relationnel ;
  - développer des services de gestion à haute valeur ajoutée ;
- la transformation des métiers ressources pour renforcer l'orientation client et la dimension digitale de chacun de nos métiers ; et pour développer les changements de vision, savoir-faire et postures adaptés aux nouveaux enjeux ;
- la culture de travail et managériale pour :
  - travailler efficacement et sereinement au rythme des changements ;
  - cultiver responsabilisation, attention et proximité dans les interactions ;
  - renforcer la performance managériale en soutien de la transformation ;
  - développer les capacités d'accompagnement du changement ;
- la performance et le pilotage pour optimiser l'utilisation des ressources de la mutuelle et s'attacher à accroître la valeur ajoutée de toutes ses actions ;
- le renforcement de l'impact social, sociétal et environnemental en connaissant et comprenant la raison d'être et les leviers d'action de la mutuelle pour amplifier ses impacts.

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 RH et les directions,
- l'outil TMS1 Maya dans lequel les collaborateurs et managers peuvent émettre en toute autonomie des souhaits depuis les actions au catalogue. Celui-ci recense près de 1 780 actions de formation.

Pour répondre aux besoins exprimés, des responsables d'offres co-construisent 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.

Par ailleurs, l'accord de convergence – temps de travail prévoit un temps d'apprenance et d'engagement solidaire dédié aux collaborateurs pour développer leurs compétences et/ou faire des actions de solidarité. Ce temps d'apprenance est de deux jours (14 heures) par année civile par salarié, fractionnables à l'heure, sur le temps de travail, pour les CDI avec un an d'ancienneté minimum. Ces temps sont soumis à la validation du manager et doivent être saisis dans l'outil RH ADP.

En 2023, les équipes RH de la mutuelle ont notamment travaillé au lancement ou au déploiement de formations :

- dédiées aux managers avec la formation « Manager activateur de performance », échanges de pratiques (cercles de pairs), les fondamentaux RH pour les managers ; management commercial, méthode DISC pour mieux communiquer/coopérer ;
- liées au développement commercial : réclamations, prévoyance, décès/obsèques, santé animale, emprunteur ;
- sur des expertises métiers : écrits professionnels, prestations optiques, outils de pilotage (power BI), gestion de projets…
- pour renforcer l'impact social, sociétal et environnemental avec le pass handicap, pass orientation sexuelle et de genre, pass inclusion, pass climat, biodiversité, éco conduite, cybersécurité, premiers secours en santé mentale, premiers secours en arrêt cardiaque…
- visant à accompagner les transformations métiers (action sociale, métier de l'immobilier et de la logistique, prévention et promotion de la santé, DSI Métiers…).

Le budget 2023 dédié au plan de développement des compétences représente 2,5 % de la masse salariale brute soit 1,8 million d'euros environ. Au 1er novembre 2023, 112 657 heures de formation ont été réalisées auprès d'environ 45 456 apprenants, soit 4 886 collaborateurs formés représentant 88 % de l'effectif.

MGEN

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 sur le périmètre de la branche ANEM, et d'environ 0,35 % sur le périmètre FEHAP, 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, met en œuvre les formations pour les différents périmètres et travaille en étroite collaboration avec des référents formation internes, en proximité avec les métiers. En 2023, plus de 215 000 heures de formation ont été dispensées pour plus de 43 000 inscriptions (périmètres CDD et CDI uniquement). Au total, 77,4 % des collaborateurs ont suivi au moins une formation dans l'année. Sur le périmètre assurantiel (hors Livre III), ce taux s'élève à 92 %.

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 base de d'échange et d'évaluation des compétences du collaborateur et du manager.

Au sein de chaque entités MGEN, 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.

L'entreprise visant à développer une culture de travail davantage participative et collaborative, la transformation culturelle s'incarne dans les dispositifs de développement des compétences : les formats d'apprentissage mis en œuvre favorisent des collaborateurs acteurs de leurs apprentissages. Dans les parcours de formation, l'engagement des managers est renforcé par un embarquement en amont, pendant et après le parcours. Un baromètre →

« Le Management et Nous », vient annuellement objectiver les évolutions en matière de culture de travail au sein des équipes et de pratiques managériales. Il permet d'orienter des plans d'action sur les leviers de transformation les plus impactants. Par exemple, en trois mesures, le manager a pu évoluer vers un rôle de facilitateur et transmetteur d'information, et de soutien de ses collaborateurs.

Chaque évolution de métier s'accompagne d'un dispositif de conduite de changement, dont un volet développement de compétences quand cela est nécessaire.

En 2023, cela a été le cas pour les créations de pôle régional d'assistanat, pour les coordinateurs de PPR, pour les développeurs Java, pour les membres des deux trains agiles, accompagnés sur « Safe for Teams ». Dans le cadre de la PSC, un parcours pour les gestionnaires en centres de services, ainsi que des accompagnements pour l'évolution du réseau ont été initialisés et se poursuivront en 2024, sur des aspects de techniques métiers et aussi de posture et savoir-faire relationnels. Un parcours de professionnalisation des formateurs internes est également en préparation pour 2024.

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, fondés sur l'exigence et la bienveillance, l'intelligence collective et la co-responsabilité. La communauté des managers est ensuite animée à travers des webinaires dédiés à la posture, des newsletters et dispose de ressources rassemblées dans un sharepoint dédié. Les managers, selon le besoin, peuvent bénéficier d'ateliers de pratiques, de flash-coaching à distance pour faire face à des situations particulières.

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), ou le CQP conseiller mutualiste individuel (niveau bac+3).

Un parcours dédié aux techniciens des centres de service, centré sur les « soft skills » (compétences comportementales), leur permet de jouer un rôle de relais de la transformation sur le terrain, et de partage de connaissances et de pratiques au plus près du terrain.

Dans le cadre des transformations en cours, depuis fin 2022, un parcours « accompagner le changement » a été déployé auprès de l'intégralité des managers de centres de service, en 2023 de ceux du réseau, et fin 2023 et 2024 auprès des managers des fonctions siège (Union et DSI). Ce parcours a pour objectif de les équiper dans leur rôle vis-à-vis des équipes en période d'incertitudes et de changement. Ce dispositif intègre un webinaire sur la détection des signaux faibles (prévention des RPS). Dans une logique de symétrie des attentions, un module de formation « vivre le changement » est également proposé aux collaborateurs et collaboratrices.

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...

Dans le cadre de l'accord triennal portant sur la gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) signé en décembre 2022, 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 proposées par VYV Solidaires ou proposées par la plateforme JeVeuxAider.gouv.fr. 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 structuré en 2022 la démarche méthodologique de la conduite du changement, identifier les impacts RH de la réforme de la PSC et déterminer les actions d'accompagnement au changement nécessaires. En 2023, des premières actions d'accompagnement ont pu se mettre en œuvre, et d'autres sont prévues en lien avec les jalons de mise en production des outils, et de mise en œuvre de la réforme PSC. Ces plans concernent Union, réseau de distribution, centres de services, DSI).

Les dispositifs d'accompagnement prévus pour les métiers en forte transformation font l'objet d'un partage en commission paritaire de suivi avec les partenaires sociaux.

En 2023, un dispositif d'écoute du terrain a été mis en œuvre avec notamment des tables rondes organisées dans chaque centre de services avec la direction et les opérationnels terrain.

Pour les collaborateurs de l'offre de soins, parmi les actions qui ont été poursuivies ou initiées en 2023, nous pouvons citer :

- la prise en charge intégrale ou partielle (via un co-financement) de formations longues (infirmier.es, infirmier.es en pratique avancée, aide-soignant.es, diplômes universitaires...) ;
- la formation de tous les directeurs d'établissement à travers un programme de dix journées (2022 / 2023) animées et coconçues avec l'EHESP (Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique), via des sessions de deux jours, dont deux étaient dédiées au management des équipes.

Depuis 2021, MGEN Technologies pilote un dispositif de mécénat de compétences en partenariat avec Simplon (école de l'ESS qui forme aux métiers de l'informatique). Il permet aux collaborateurs de cette entité d'animer, sur leur temps de travail, des ateliers d'insertion professionnelle (relecture de CV, confiance en soi, mener un entretien RH, ...) à destination d'apprenants. En 2024, une initiative avec Nos Quartiers ont du Talent (NQT) sera lancée avec un pilote sur le périmètre union (fonction support siège). Il s'agit de mettre en place un mentorat en faveur des jeunes (bac +3 à +5), issus de quartiers défavorisés, réalisé par des collaborateurs. Ce mentorat est là pour les accompagner et les aider à trouver un emploi, dans une logique d'égalité des chances. En moyenne, ce mentorat dure environ 2h par mois (en présentiel ou distanciel), sur une durée moyenne de six mois.

De plus, en 2023, MGEN Technologies a été accompagnée sept collaborateurs volontaires sur sept mois pour devenir développeurs Java afin d'ainsi maîtriser un nouveau métier. Une deuxième promotion « Académie Java » est en cours de recrutement interne.

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 au moins une formation.

Volet formation

En 2023, les principaux enjeux de la Formation ont été notamment de :

- poursuivre le développement des compétences afin d'améliorer l'adaptabilité des collaborateurs et gagner en performance collective ;
- industrialiser les process afin de gagner en efficacité ;
- accompagner les transformations stratégiques de l'entreprise.

Ces enjeux ont ensuite décliné en objectifs, parmi lesquels :

- développer les compétences utiles à la mise en œuvre du projet stratégique NTA de la mutuelle ;
- favoriser l'acquisition et l'ancrage des connaissances via une pédagogie pragmatique et adaptée aux populations cibles ;
- réduire le délai de montée en compétence des nouveaux entrants afin d'être opérationnel plus rapidement ;
- faciliter l'autoapprentissage grâce à la mise à disposition de modules sur TS ;
- maîtriser le budget formation en limitant le recours à la prestation.

Les principaux faits marquants ont été les suivants :

- Développement de l'offre de formation en particulier pour cinq publics cibles : les CA, les CRD, le PGVDC, les managers et les nouveaux entrants.
- Création de parcours digitalisés afin de :
  - harmoniser les formations sur des fondamentaux théoriques indispensables à l'accomplissement des missions des collaborateurs ;
  - développer l'auto-apprentissage en rendant plus facilement accessibles les formations.
- Internalisation de l'offre de formation afin de réduire les coûts. Exemple :
  - 2022 : 75 % des formations sont réalisées en interne. 2023 (T1 à T3 inclus) : près de 90 %,
  - coût de la réalisation (en interne) du parcours PGVDC : environ 19 K€ VS plus de 100 K€ en externe.
- Harmonisation et consolidation des reportings formation (en cours) afin de gagner en visibilité et ainsi piloter plus efficacement l'offre de formation.
- Nouveau calendrier des campagnes EAE 2024 afin de gagner en rapidité et en efficacité dans la mise en place des formations, et optimiser le budget (exemple le décalage de la fin de campagne EAE a impacté le budget formation 2023 de 12,5 K€).
- Renforcement des liens avec le Groupe VYV (ex-achats, communautés learning...).

Au-delà du parcours digitalisé conçu et mis en place pour une équipe de gestion, deux autres nouveaux parcours ont été créés : pour les conseillers d'agence et pour les conseillers relation à distance, et le parcours de formation digitalisé dans le cadre de l'intégration de nouveaux collaborateurs s'est également renforcé.

Au total, c'est plus de 120 modules qui ont été réalisés et une dizaine qui sont en cours. À noter également, l'avancement de la campagne EAE, à l'initiative du département Développement RH et Accompagnement du changement, a été saluée comme un point fort lors de l'audit de novembre dernier, notamment en ce qu'il permet un meilleur étalement des formations tout au long de l'année et donc d'éviter la concentration des sessions sur le dernier quadrimestre, traditionnellement très chargé pour les équipes.

Concernant les accompagnements de collaborateurs hors projets, ceux-ci se sont articulés à la fois autour de soft skills (prise de parole en public, posture du formateur…) et de hard skills (sur la maitrise d'outils notamment) avec le souci constant de s'aligner à la fois avec la stratégie de l'entreprise et les besoins opérationnels des métiers et d'être efficaces.

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 1er 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.

Au cours des cinq derniers exercices, le plan de développement des compétences a permis chaque année à plus de 90 % des collaborateurs d'accéder à une formation professionnelle. Les collaborateurs de MUTEX bénéficient d'une offre de formation particulièrement étoffée :

- **une formation interne profondément ancrée** : MUTEX dispose de deux organismes de formation internes (IMPACT et Formation Gestion) qui conçoivent et animent des formations à destination de ses collaborateurs et partenaires. MUTEX s'appuie en outre sur l'expertise de ses collaborateurs issus des différents corps de métier afin de concevoir et d'animer des formations sur son cœur d'expertise, permettant ainsi de proposer des programmes sur-mesure adaptés au contexte et besoins de montée en compétences propres à MUTEX ;
- **un catalogue de formation accessible à tous** : reflet des orientations stratégiques de formation ainsi que des besoins de montée en compétences récurrents, le catalogue de formation permet aux collaborateurs comme aux managers de mieux cibler les besoins en formation et les programmes associés. Adossés au dispositif de l'entretien annuel, le catalogue de formation facilite les remontées de besoins de formation et leur déploiement. Outre les formations prévues au catalogue, la DRH se tient à l'écoute de tous besoin de montée en compétence pour y répondre avec l'offre la plus adaptée possible ;
- **une large offre de contenus digitaux** : les collaborateurs de MUTEX disposent d'un accès à trois plateformes de formation digitales ; la plateforme 360 Learning est prioritairement destinée aux formations déployées par MUTEX et le Groupe VYV. Les collaborateurs y retrouvent certaines formations obligatoires, mais peuvent également y trouver du contenu métier en libre-accès. Deux autres plateformes en libre-accès complètent le dispositif : ANNI, proposant des contenus spécialisés sur le secteur assurantiel, et SKILLEOS, une offre de formation alternative fruit d'un partenariat entre MUTEX et ses partenaires sociaux.

En complément de l'offre de formation, le référentiel emplois et compétences mis à jour annuellement et accessible à tous formalise les compétences attendues sur chaque emploi et les passerelles de mobilités associées. Il sert notamment de base à l'évaluation des compétences dans le cadre de l'entretien annuel d'évaluation. Moment fort de la relation entre manager et collaborateur, l'entretien annuel d'évaluation est également l'occasion d'évaluer l'atteinte des objectifs opérationnels et d'en déduire si nécessaire des actions de montée en compétences.

MUTEX a à cœur de permettre à ses collaborateurs d'être acteurs de leur professionnalisation : afin de permettre à chacun de bénéficier des avantages du CPF comme outil de développement de compétences en toute autonomie, MUTEX a de nouveau abondé en 2023 le CPF de ses collaborateurs à hauteur de 150 €. Des communications régulières rappellent également à chacun les autres dispositifs existants (CPF, CEP, VAE…) permettant d'être pleinement acteur de sa carrière.

Entités non obligées

VYV³

La politique sociale **VYV³** travaillée et co-construite avec l'ensemble des DRH des entités a mis en avant des chantiers et des actions structurant l'offre RH. En 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 toujours mieux 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. Depuis avril 2023, l'Academy constitue le point d'entrée pour tous les contenus de formation VYV³ et permet de concrétiser la volonté de rendre accessible à tous le développement des compétences.

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…

L'Academy évolue constamment afin de faciliter la prise en main, la navigation et surtout l'offre de formation. Des contenus métiers et transverses sont disponibles de manière immédiate en distanciel mais aussi sur inscription selon des formats adaptatifs (présentiel, mixtes, classes virtuelles…). En 2023 l'accessibilité à la plateforme a été améliorée en permettant aux collaborateurs non équipés d'e-mails professionnels d'y accéder via mobile, tablette ou depuis n'importe quel ordinateur. Fin 2023, 9 500 collaborateurs bénéficient d'un accès à l'Academy. D'autres phases de déploiement auront lieu tout au long de l'année 2024 avec comme objectif de poursuivre l'ouverture de la plateforme à plus de salariés VYV³.

Avec l'idée d'enrichir son offre de formation mais aussi de contribuer à répondre à l'obligation de DPC (Développement professionnel continu) pour les professionnels de santé concernés, la DRH VYV³ a également lancé un projet pilote visant à tester des formations innovantes et agiles pour les collaborateurs des pôles Accompagnement & soin de 6 entités volontaires (VYV³ Terres d'Oc, VYV³ Pays de la Loire, VYV³ Centre-Val de Loire, VYV³ Sud-Est, VYV³ Bourgogne, MGEN). 48 salariés (infirmiers et aides-soignants) vont pouvoir tester une formation DPC digitale (suivi à distance) et asynchrone (module suivi au moment voulu) au 1er trimestre 2024.

En 2023, une réforme de la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) est venue faciliter la mise en œuvre de ce dispositif. VYV³ a choisi de promouvoir cette opportunité auprès de certains de ses collaborateurs pour favoriser leur mobilité professionnelle. Ainsi, un travail mené en partenariat avec la Croix-Rouge française a permis de cadrer un dispositif de VAE collective aide-soignant à destination de certains salariés (agent d'accompagnement, agent de soins, agent de service, AMP, aide à domicile…) et de le présenter à plus de cent directeurs et managers VYV³ lors d'un webinaire d'information. Les premières promotions de VAE aide-soignant collective VYV³ seront constituées de mars à novembre 2024. Autre exemple pour la filière métier santé visuelle, un dispositif de VAE collective a été mis en place pour faire monter en compétences les monteurs vendeurs et leur permettre de prétendre au diplôme d'opticien lunettier.

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 et des conditions de travail des collaborateurs. En lien avec l'ambition de « faire vivre une culture managériale commune favorisant l'autonomie et la confiance », la direction des Ressources humaines travaille à créer des dispositifs d'accompagnement des managers favorisant le développement d'un posture managériale adaptée aux principes de l'autonomisation des équipes.

En 2023, le dispositif d'accompagnement et de développement des managers a été centralisé au sein de l'Academy. Des parcours de formation y sont proposés pour appuyer leur montée en compétences sur les fondamentaux du management. L'objectif : proposer une expérience d'apprentissage globale ouverte à l'ensemble des managers de VYV³ et ainsi leur permettre de rafraîchir ou d'acquérir les compétences socles et la posture managériale nécessaires au bon exercice de leurs fonctions. Plus de 130 nouveaux managers débutants ont suivi la formation « Nouveau Manager VYV³ » en 2023.

Par ailleurs, dès octobre 2023 et jusqu'en mai 2024, un certain nombre de managers (directeurs nationaux et régionaux) ont pu suivre des sessions de « média training », à la fois théoriques et pratiques, organisées par la direction de la communication VYV³, visant à faciliter leur prise de parole dans les médias notamment en situation de crise.

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 Île-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 (VYV³ Centre-Val de Loire, APSA) ou internalisées (collaborateurs formateurs occasionnels chez Harmonie Médical Service, centre de formation interne au sein de la VYV³ 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 sur le marché de l'emploi. C'est le cas du centre de formation VYV³ Centre-Val de Loire, du centre de formation Harmonie Ambulance, de l'institut de formation de Bretagne (VYV³ Bretagne), de l'institut de formation continue Alvéïs 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 a également été inauguré dans l'objectif de doter le territoire d'une offre de formation de qualité, réduire les tensions présentes dans les métiers du secteur sanitaire et médico-social, et faciliter à terme le recrutement des futurs diplômés au sein du Pavillon.

Dans de nombreux cas, les établissements de VYV³ sont aussi des lieux d'apprentissages et de formation. Par exemple, en 2023, VYV³ Pays de la Loire, en partenariat avec le lycée Les Buissonnets, a ouvert à Avrillé une micro-crèche « d'application » de douze places qui accueille des enfants âgés de 2 mois ½ à 4 ans mais aussi des apprenants en formation qui se destinent aux métiers de la petite enfance.

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 règlementaire : 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 du développement des compétences est défini à l'aide des entretiens professionnels qui se tiennent annuellement et qui recensent les besoins 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 à destination des 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 2023 prévoyait une dépense équivalente à 2,5 % de la masse salariale de l'entreprise pour les coûts pédagogiques uniquement et un investissement total de 6,32 % de la masse salariale, dont la réalisation était de plus de 2 300 heures de formation auxquelles furent ajoutées les formations réalisées en interne et estimées en tout à plus de 9 000 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, l'inclusion et l'égalité professionnelle constituent de réels atouts pour une entreprise, le Groupe VYV et ses entités ont identifié d'une part le manque de diversité et les inégalités professionnelles ainsi que l'absence de politique d'inclusion permettant à chacune et chacun de pouvoir être soi-même dans l'exercice de ses missions professionnelles comme des risques potentiels.

En effet, au-delà des poursuites possibles en l'absence prise en compte des règlementations liées aux enjeux d'égalité professionnelle et de lutte contre toutes formes de discrimination et des risques de voir son image de marque et sa marque employeur se dégrader, il existe également des risques de perte d'expertise en cas de départ de collaboratrices et de collaborateurs « clés » ne se sentant pas suffisamment inclus ainsi que de dégradation du climat social.

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).

Afin d'accompagner le déploiement de la politique D&I du groupe, un programme de formation / sensibilisation en ligne est progressivement déployé depuis 2021 dans le cadre d'un ambitieux Passeport Inclusion ou « Pass inclusion » qui permet aux collaborateurs et aux élus de chaque entité du groupe de suivre des modules e-learning sur les thématiques suivantes et ainsi devenir plus inclusifs :

- un « Visa inclusion » (chapeau) – 2022 – permet d'appréhender les principaux enjeux de la diversité et l'inclusion et de connaitre l'ensemble de thèmes recouverts par ces concepts ;
- un « Visa handicap » – 2021 – notamment décliné pour répondre aux enjeux des établissements de santé ;
- un « Visa Diversité d'orientation sexuelle et de genre » – juin 2022 – (parcours digital et conférences en 2022 et 2023) ;
- un « Visa sur les biais cognitifs » – janvier 2023 – lancé dans le cadre d'une conférence ;
- un « Visa sur la prévention des agissements sexistes et du harcèlement sexuel » – mars 2023 – également lancé dans le cadre d'une conférence interactive.

Ces visas ont pour vocation à être complétés dans les années à venir afin de pouvoir couvrir à termes l'ensemble des sujets concernés par les politiques diversité et inclusion.

Fin 2022, la direction des Ressources humaines groupe a évolué en créant notamment un poste de directrice en charge de la Transformation, de l'engagement et de la diversité renforcée au début de l'année 2023 par une personne spécifiquement en charge des enjeux de D&I. Suite au déploiement de cette nouvelle organisation, une communauté dédiée aux questions portant sur la D&I et réunissant des représentantes et de représentants de chaque maison a été constituée et s'est régulièrement réunie dans le courant de l'année pour proposer des actions impactantes de promotion de la diversité et l'inclusion au niveau du groupe.

C'est dans ce cadre qu'une feuille de route groupe construite autour cinq enjeux de la diversité : le handicap, l'égalité professionnelle femmes hommes, l'origine sociale, l'âge et l'orientation sexuelle et l'identité de genre a été déployée pendant l'année 2023.

Cette année a été jalonnée par des événements emblématiques (par exemple lancement du Visa prévention du sexisme et conférence sur le sexisme en entreprise à l'occasion du 8 mars 2023). Des actions de sensibilisation ont également été proposées pendant le mois des fiertés ou pendant la SEEPH (Semaine Européenne Pour l'Emploi des Personnes Handicapées) 2023.

Enfin des partenariats engageants ont été conclus avec des acteurs associatifs de référence (AFMD, NQT, Club Landoy, acte d'engagement pour l'emploi des +50.

Indicateurs clés de performance

Indicateurs diversité
Taux d'emploi au sens de la DOETH

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX
2021	6,3 %	4,3 %	4,0 %	4,4 %
2022	6,7 %	4,4 %	4,5 %	5,2 %
2023	**7,3 %**	**4,75 %**	**4,59 %**	**5,74%**

Part des salariés de plus de 55 ans au 31.12

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX
2021	11,4 %	17,3 %	18,2 %	15,0 %
2022	12,4 %	17,8 %	18,5 %	15,1 %
2023	**13,6 %**	**18,1 %**	**19,5 %**	**17,1 %**

Part des salariés de moins de 25 ans

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX
2021	7,1 %	5,0 %	3,3 %	4,2 %
2022	7,5 %	5,0 %	4,1 %	4,6 %
2023	**8,1 %**	**4,9 %**	**4 %**	**5,5 %**

Globalement, la part des collaborateurs ayant plus de 55 ans n'évolue pas de manière significative au sein des différentes entités, tout comme la part des salariés de moins de 25 ans.
Le taux d'emploi de personnes en situation de handicap (au sens de la DOETH) progresse ces trois entités : +1,2 point pour Harmonie Mutuelle, + 0,32 point pour MGEN, +0,52 point pour MUTEX. Cependant il reste stable au sein de la MNT.

Indicateurs égalité professionnelle

Indice égalité professionnelle femme/homme

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX
2021	98	92	92	97
2022	97	98	97	86
2023	**97**	**98**	**97**	**94**

Part des femmes parmi les cadres (en %)

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX
2021	52,3 %	56,5 %	57,4 %	53,4 %
2022	54,2 %	56,8 %	57,9 %	52,9 %
2023	**55,5 %**	**56,7 %**	**58,9 %**	**53,6 %**

Part des femmes parmi les membres du comité de direction générale et du comex (en %)

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX
2021	50,0 %	28,6 %	33,3 %	42,9 %
2022	50,0 %	47,1 %	42,9 %	42,9 %
2023	**45 %**	**47,1 %**	**36,8 %**	**37,5 %**

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

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	MUTEX
2021	95,1 %	79,9 %	95,2 %	95,1 %
2022	95,3 %	79,6 %	83,1 %	95,3 %
2023	**95,2 %**	**77 %**	**85,6 %**	**94,7 %**

L'indice égalité professionnelle femmes / hommes est depuis trois années consécutives supérieur à 90 pour les quatre maisons. L'indice a augmenté de 8 points pour MUTEX par rapport à l'année 2022.
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, au sein d'Harmonie Mutuelle (+ 3,2 points en deux ans).
La part des femmes parmi les membres du comité de direction générale et du comex enregistre une baisse significative au sein d'Harmonie Mutuelle, MNT, et MUTEX (-5points, – 6,1 points – 5,4 points respectivement). En revanche chez MGEN il reste stable par rapport à l'année 2022.
Pour l'ensemble des entités du groupe, la part des femmes formées au cours de l'année restent globalement stable par rapport à 2022 sauf à la MNT où la part a augmenté de 2,5 points.

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 et sa raison d'être d'entreprise mutualiste à mission.

Dès 2010, l'entreprise s'est dotée d'une mission « égalité des chances et diversité ». Elle anime une politique volontariste d'inclusion, de solidarité et de promotion de la diversité sous toutes ses formes, tant au niveau national que sur nos différents territoires, grâce à l'investissement de quatre référents diversité et quinze relais en région.

Pour renforcer son engagement, Harmonie Mutuelle a également signé plusieurs accords et chartes en faveur de l'inclusion :

- dès 2015, la mutuelle signe la charte du recrutement responsable (Syntec) pour des entretiens de recrutement dans le respect des principes de non-discrimination ;
- depuis 2016, la mutuelle renforce ses engagements en faveur de la mixité et de la diversité en signant la Charte de la diversité ;

- depuis 2020, Harmonie Mutuelle s'est engagée aux côtés d'une centaine d'autres grandes entreprises en signant le « Manifeste pour l'inclusion des personnes handicapées » ;
- en 2023, la mutuelle a renforcé ses actions en faveur de l'égalité professionnelle F/H et plus particulièrement de la parentalité sous toutes ses formes en signant la Charte de la monoparentalité.

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 agir pour 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, Les Entreprises pour la Cité (LEPC), Etincelle...

Pour favoriser l'intergénérationnel, la mutuelle déploie également une importante politique d'accueil de jeunes en service civique et en alternance. Au 31 décembre 2023, la mutuelle comptait ainsi 274 alternants.

Mieux vivre ensemble, favoriser l'inclusion... pour atteindre ces objectifs, Harmonie Mutuelle s'attèle à déconstruire les stéréotypes et à accompagner les collaborateurs. Différents modules de formation digitaux ont été déployés sur le handicap, l'orientation sexuelle et de genre, la lutte contre les agissements sexistes et sexuels mais aussi l'inclusion.

La politique handicap de la mutuelle repose sur un engagement dans le temps avec la succession de quatre accords d'entreprise dont le dernier a été adopté à l'unanimité des partenaires sociaux le 7 décembre 2022 pour la période 2023-2025. Celui-ci comprend quatre axes prioritaires :

- le recrutement, avec un plan d'embauche triennal de 59 collaborateurs en situation de handicap (répartis sur des objectifs en CDI, CDD supérieurs à 6 mois et alternance) et l'accueil de 60 stagiaires. Sur la durée de l'accord précédent, 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, Harmonie Mutuelle a développé son réseau d'acteurs spécifiques de l'emploi, tant à travers des partenariats nationaux (Agefiph) que par des actions locales pour être au plus proche de ses territoires d'implantation (centres de reclassement professionnel, Cap Emploi...). Pour la première fois, Harmonie Mutuelle a pris l'engagement de verser une partie de sa taxe d'apprentissage à des établissements œuvrant pour la formation et l'intégration de personnes en situation de handicap ;
- le maintien dans l'emploi à travers la mise en place de mesures de prévention et d'aménagement des postes de travail. En 2023 55 actions de maintien dans l'emploi ont été réalisées et 100 % des demandes d'aménagement 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 : promotion d'un Visa handicap dans la plateforme de formation interne, active game ludique « Handicap au travail, où en êtes-vous ? »organisation de webinaires thématiques sur le handicap invisible, la démarche de reconnaissance en qualité de travailleur handicapé, les déficiences auditives. De nombreuses actions terrains ont été également déployées avec les référentes diversité des trois directions exécutives Porte d'Europe, Grand Ouest et Grand Sud DEX pour impliquer les territoires (escape game, portraits 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. 16 binômes ont ainsi été constitués en 2021, 12 en 2022 et 14 en 2023 ;
- 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 et mettre en visibilité l'intérêt de travailler avec les ESAT et EA pour favoriser l'employabilité de tous. L'entreprise collabore notamment avec la structure Handicall, sur de la prestation de gestion de la relation client à distance.

Le déploiement des différents axes de cet accord est renforcé par l'implication forte d'un réseau de référents handicap diversité agissant au plus proche dans leurs régions. Le support des équipes ressources humaines et des lignes managériales est également un relai important pour lutter collectivement contre les discriminations et favoriser l'inclusion de tous les profils.

MGEN

Combattre toutes formes de discrimination et agir pour l'égalité des chances est un engagement global et durable pour **MGEN**. Convaincu que la diversité crée de la richesse, et en tant qu'employeur responsable et engagé, MGEN agit sur les différentes thématiques qui composent la diversité. Depuis 2013, MGEN est signataire de la charte de la diversité en entreprise. MGEN mène des actions transverses qui couvrent différents champs de la diversité, et des actions sur des thématiques spécifiques liées à la diversité, notamment sur :

- la diversité liée à l'âge : les jeunes et les seniors,
- le handicap,
- l'orientation sexuelle,
- l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

De manière générale, le processus de recrutement de MGEN, orienté sur l'évaluation des compétences, permet de réduire le risque de discriminations à l'embauche, quelles que soient leurs natures. 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 ou de personnalité que doivent passer chaque candidat. En 2022, les recruteurs RH ont tous suivis une formation « recruter sans discriminer », animée par un partenaire externe spécialiste du sujet.

Agir contre les stéréotypes et lutter contre les biais décisionnels sont des enjeux majeurs pour faire évoluer nos représentations et créer les conditions favorables pour que chacun et chacune agisse et prenne des décisions en conscience.

- En décembre 2022, une sensibilisation sous format webinaire sur les stéréotypes et biais décisionnels a été proposée à tous les collaborateurs. Ce temps a été animé par le sociologue Patrick Scharnitzky.
- En septembre 2023, un guide pratique a été diffusé à tous les collaborateurs et militants. Ce document interactif « Biais cognitifs et stéréotypes : les comprendre pour les éviter » permet, de façon simple et synthétique, d'identifier les stéréotypes et ainsi d'éviter au mieux les biais cognitifs qui peuvent orienter nos décisions. De nombreuses ressources complémentaires sont également proposées dans ce guide pour approfondir et aider chacun et chacune dans sa compréhension. Ce guide interactif traite des stéréotypes liés au genre, au handicap, à l'âge, à l'orientation sexuelle, aux origines ethniques et culturelles.

Déployé en 2023, le Pass Inclusion est un ensemble d'e-formation en libre-service auprès des salariés et militants sur la plateforme interne de formation. On compte cinq « Visas » (e-formation) : Visa biais cognitifs ; Visa diversité d'orientation sexuelle et de genre ; Visa handicap ; Visa Inclusion ; Visa prévention des agissements sexistes et harcèlement sexuel.

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, MGEN déploie actuellement une politique jeunes ambitieuse :

- 329 alternants accueillis en 2023,
- 811 stagiaires accueillis en 2023,
- privilégier les moins de 25 ans dans nos recrutements de CDD,
- 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 et 2023 de recrutement des alternants : présence dans des salons, mise à disposition d'un guide de l'alternance, formation des tuteurs à travers un module «Accompagner son alternant vers le succès», webinaires d'intégration des alternants...

En 2023, deux nouveautés : pour donner un coup de pouce supplémentaire aux jeunes alternants en fin de cursus, la mutuelle a mis en place des ateliers animés en interne par l'équipe RH « savoir se présenter en entretien et créer un CV impactant », des entretiens de fin de contrat entre l'alternant et l'équipe RH, et a créé une communauté des alternants (répartis sur toute la France) via un canal digital (Teams) pour favoriser les échanges...

MGEN a conscience de la nécessité de développer une politique volontariste pour les seniors. Pour ce faire, le groupe a lancé en juillet 2023 un diagnostic quantitatif et qualitatif (interview, focus groupe) avec l'aide d'un cabinet externe spécialiste du sujet afin de faire un état des lieux plus précis et définir d'autres actions adaptées à la réalité du terrain, en matière d'inclusion (management, lutte contre les stéréotypes...), de recrutement et de mobilité, de maintien dans l'emploi, ainsi que d'adaptation des conditions de travail. Les travaux sont en cours et vont permettre d'aboutir à la structuration et au déploiement d'un plan d'action sur ce sujet, en 2024. Cependant des mesures relatives à la transition entre vie professionnelle et retraite sont déjà inscrites au sein de l'accord GEPP signé par 100 % des organisations syndicales en novembre 2022 comme des formations à disposition des collaborateurs concernés « préparer sa retraite, passage à temps partiel avec maintien des cotisations, alimentation du compte épargne temps...).

Depuis 2008, des accords d'entreprises triennaux sont signés avec les partenaires sociaux pour promouvoir l'emploi des salariés en situation de handicap. Ceux-ci contiennent des objectifs quantitatifs et qualitatifs et des bilans réguliers sont présentés régulièrement tant aux représentants du personnel que de la DIRECCTE (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi). MGEN a signé son 5e accord handicap (2021-2023) en novembre 2020 qui prévoit notamment sur cette période :

- 90 recrutements dont 26 % en CDI. À fin 2023, 107 collaborateurs et 19 stagiaires en situation de handicap ont été recrutés sur l'ensemble de la période de l'accord ;
- 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 ;
- les collaborateurs en situation de handicap bénéficient :
  - d'une journée d'absence rémunérée pour les démarches administratives de reconnaissance de la qualité de travailleur handicap ou pour le renouvellement de dispositifs d'accompagnement social et psychologique ;
  - de deux journées d'absences rémunérées pour réaliser les soins liés à la problématique de santé, de l'aménagement du poste au domicile du collaborateur (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 ;
  - 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 ESAT (Etablissements et services d'aides par le travail) et EA (Entreprise adaptée).

La mission Handicap de MGEN est en charge du bon déploiement de cet accord. Pour ce faire, elle anime un réseau de référents, déploie les actions et partenariats en local. Ce réseau de référents a été fusionné avec le réseau QVCT pour constituer le réseau « Santé QVCT et Handicap ». Les 24 référents de la phase 1 ont désormais un périmètre d'action élargi aux sujets Qualité de vie et conditions de travail). Ils interviennent sur le volet maintien dans l'emploi, accompagnement à la reconnaissance handicap, ils sont aussi le relais pour les communications et sensibilisations.

En 2023, la mission Handicap MGEN a impulsé de nombreuses actions :

- la finalisation du diagnostic « Numérique et Handicap ». Il vise à identifier les leviers d'actions permettant davantage recourir aux personnes en situation de handicap dans le cadre des dispositifs légaux existants. Suite à ce diagnostic, des échanges sont menés avec des fournisseurs informatiques pour développer des prestations faisant appel à des personnes en situation de handicap, soit au travers de fournisseurs dédiés, soit en co-traitance avec des fournisseurs informatiques habituels ;
- la mise en place d'actions de sensibilisation à l'occasion de la Semaine Européenne de l'Emploi de Personnes Handicapées (SEEPH) ;
- 45 salariés ont bénéficié d'un aménagement de leur poste sur l'année (fauteuil, souris et clavier ergonomique, casque adapté, solution de transcription instantanée dédiée aux personnes sourdes et malentendantes, appareils auditifs...) ;
- adaptation de modalités de formation réalisées par le pôle formation ;
- participation à un Forum Emploi Handicap ;
- 29 managers ont suivi un module de formation de 2h30 sur les fondamentaux du handicap.

Fin 2023, MGEN a signé son 6e accord handicap qui couvrira la période 2024-2026.

Le Groupe VYV et ses maisons, dont MGEN, portent une politique RH ouverte à toutes les orientations sexuelles et les identités de genre. Le mois de juin 2023 a été une période de célébration de la diversité et de l'inclusion LGBT+ au travail. Fier de promouvoir un environnement inclusif où chacune et chacun peut être soi-même et se sentir en sécurité dans son environnement de travail, MGEN a relayé en interne les deux événements phares de ce mois des fiertés, pour permettre à chacun et chacune d'y participer :

- depuis le 13 juin, un module e-learning « visa diversité d'orientation sexuelle et de genre » est à disposition de l'ensemble des collaborateurs et militants. Les objectifs pédagogiques sont de déconstruire les stéréotypes liés à l'orientation sexuelle et / ou l'identité de genre, d'améliorer les connaissances liées à ces thématiques, permettre à chaque participant de devenir acteur dans la lutte contre l'homophobie, la biphobie, la lesbophobie et la transphobie, et de savoir comment agir en cas de discrimination basée sur l'orientation sexuelle. Ce visa e-learning a pour vocation de permettre à tous de s'engager dans la promotion de l'inclusion et de la diversité, mais aussi dans des démarches de prévention des discriminations ;
- une conférence avec des témoignages de salariés LGBT+ le 21 juin, ouverte à tous (salariés et militants) a permis aux personnes LGBT+ de prendre toute leur place dans l'entreprise et prévenir toute forme de discrimination à leur égard.

MNT

La **MNT** veille à promouvoir la diversité dans son processus de recrutement. Pour éviter tout risque de discrimination, les outils utilisés par les équipes ressources humaines sont fondés sur les compétences.

Des formations à la non-discrimination au recrutement et à la gestion des carrières ont été dispensées en 2023 auprès des managers.

En matière de diversité générationnelle, la mutuelle a signé un accord d'entreprise relatif à l'emploi des seniors le 16 mars 2022 qui prévoit notamment des formations collectives de préparation à la retraite, un « temps partiel seniors », des possibilités de recours au mécénat de compétences et au tutorat, le contrat de départ à la retraite, des projets de partage d'expertise.

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 2023, la MNT a également mis en place ou prolongé plusieurs actions, dont :

- l'élaboration de différentes animations à destination des collaborateurs dans le cadre de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH) notamment l'expérience Duo-day inversé (les collaborateurs pouvaient aller à la rencontre des équipes de VYV et de la MGEN travaillant en ESAT afin de découvrir leur quotidien), le ping-pong fauteuil dispensé par le Groupe VYV qui a rassemblé plus de cent participants sur la journée, mais aussi des contenus éditoriaux en accès libre comme Philonomist, le podcast Grandicap de VYV³, Moodwork, Curebot, le challenge Streetco qui a pour objectif de favoriser la mobilité des personnes en situation de handicap en déclarant les obstacles sur son trajet...
- l'organisation d'une représentation théâtrale jouée par une compagnie professionnelle (3 branches d'Oc) sur le thème « La transition numérique : un accélérateur pour l'emploi des personnes en situation de handicap » sur le site de Bordeaux dans le cadre de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap (SEEPH). Cette représentation théâtrale a été suivie d'un temps d'échange animé par les référents handicap. 46 collaborateurs ont participé à cet événement ;
- une communication pour rappeler les e-learnings « handicap » et « inclusion » mis à disposition par le Groupe VYV ;
- la mise à jour de la 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

Dans le cadre de sa politique handicap, **MUTEX** a présenté au CSE de février 2023 la charte handicap et l'a déployé pour une durée de trois ans. Les principales mesures visent au maintien dans l'emploi, à former les managers et sensibiliser les collaborateurs et à proposer des mesures individuelles spécifiques d'organisation du temps de travail.

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. Dans le cadre de la gestion du contrat Pôle emploi, MUTEX a pris l'engagement, jusqu'à fin 2027, d'assurer des embauches à raison de 4 500 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, travailleur en situation de handicap). L'engagement porte également sur des actions de formation sous statut scolaire au bénéfice de jeunes en situation de décrochage scolaire.

MUTEX a mis en place un groupe de correspondants santé handicap issus de différentes directions, qui sont des relais sur des sujets de diversité. Le groupe se réunit plusieurs fois par an pour définir des actions à mener dans le cadre de la promotion de la diversité et de proposer des actions durant le temps fort de la SEEPH en novembre.

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 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 moteurs 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.

Les entités VYV³ Pays de la Loire, VYV³ Île-de-France, VYV³ Normandie, VYV³ Bretagne, VYV³ Bourgogne (PROMUT), MGEN Action sanitaire et sociale et l'APSA proposent dans ces établissements 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

Les entités, au travers d'accords handicap (VYV³ Normandie, Mutualité Française Vienne, VYV³ 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 ces collaborateurs. Elles déploient des actions avec de nombreux partenaires comme l'Agefiph, CapEmploi, l'OETH, l'AIMETH (association d'insertion et maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés) pour sensibiliser, recruter et maintenir en emploi.

Exemple parmi d'autres, de nombreuses entités (VYV³ Normandie, VYV³ Pays de la Loire, l'Union Territoriale Mutualiste Lorraine, la Mutualité Française Limousine...) sont engagées de longue date sur les enjeux du handicap et à travers la communauté d'entreprises Activateur de Progrès de l'Agefiph.

De manière transversale, l'Union VYV³ anime également une démarche collective en matière d'emploi des personnes handicapées. Sans obligation liée au seuil d'effectifs, une référente handicap a été formée et nommée en 2023 pour VYV³ et VYV³ IT. Cette référente favorise la coordination, le partage et la diffusion des actions handicap entre les entités VYV³ en organisation des temps d'échanges réguliers réunissant tous les référents handicap.

Profitant de la SEEPH (Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées) plusieurs entités se sont mobilisées en même temps sur les sujets du handicap. Des « DuoDays inversés » ont été organisés dans plusieurs structures (ESAT, EA, CAMPS des entités VYV³ Normandie, VYV³ Île-de-France et Pays de la Loire) et des temps ont été proposés aux salariés des différentes maisons du Groupe VYV pour venir découvrir l'activité des établissements VYV³ et le quotidien de salariés des ESAT.

• 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. C'est le cas de VYV³ Centre-Val de Loire (accord valorisation métiers et carrières du soins et accord GPEC), l'APSA (accord intergénérationnel), la Mutualité Française Vienne (accord emploi des séniors), VYV³ Île-de-France (engagement emploi des jeunes dans son accord GPEC) ou du 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 (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 Centre-Val de Loire, VYV³ Bretagne, VYV³ Pays de la Loire, SCAPA) accueillent des services civiques. Afin de généraliser ce mouvement,

la communauté RH de VYV³ a diffusé en 2022 une campagne de sensibilisation visant à inciter les entités à créer des conventions de partenariat avec des agences d'intermédiation pour faciliter la mise en place du service civique. À titre d'exemple, VYV³ a noué une convention de partenariat avec Unis-Cité et le SC2S.

• **Inclusion des personnes LGBT+**

VYV³ s'inscrit dans la continuité des actions du Groupe VYV visant à mieux prendre en compte les besoins et les attentes des personnes LGBT+ et à garantir l'effectivité de leurs droits. Pendant le mois des fiertés (juin 2023) VYV³ a relayé différents contenus et événements : les visa « inclusion » et « diversité d'orientation sexuelle et de genre » diffusés sur l'Academy, un microlearning et l'invitation à l'évènement « Être LGBT+ en entreprise ». En janvier 2024, aux côtés du Groupe VYV, MGEN et RMA – Ressources Mutuelles Assistance, VYV³ a signé la Charte d'Engagement LGBT+ L'Autre Cercle qui marque sa volonté de reconnaître et de valoriser la diversité des orientations sexuelles et des identités de genre au sein de ses entités et ses 1 700 établissements de soins et d'accompagnement.

RMA

RMA a défini la lutte contre la discrimination comme l'un des piliers de sa politique RSE. La démarche de RMA vise à favoriser la mixité des âges, origines, des parcours professionnels et personnels parmi ses salariés. Un référent diversité & inclusion a été nommé et formé en 2023.

RMA est également signataire de la charte d'engagement de l'Autre Cercle, association engagée dans la défense des droits des personnes LGBT+ au sein des organisations et des entreprises, et qui œuvre pour favoriser leur épanouissement professionnel. Elle sensibilise sur le bien-être au travail des personnes LGBT+.

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, le cas échéant, dans la reconnaissance d'un handicap et l'obtention de financements. 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) également pendant la Semaine européenne du développement durable (SEDD).

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 télétravail contribue aussi au maintien des seniors dans l'emploi en réduisant le temps de trajet et leur fatigue. La politique alternance de RMA, qui vise un objectif de 5 % de l'effectif, a permis le recrutement de neuf alternants en 2022/23, 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 par exemple.

Egalité professionnelle femmes / hommes

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

Le 16 août 2023, l'UES Harmonie Mutuelle et les partenaires sociaux ont conclu un nouvel accord d'entreprise en faveur de l'égalité professionnelle pour la période 2023–2026 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,
- 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.

Afin de changer les comportements et agir collectif en faveur de l'égalité professionnelle, un module de formation en e-learning « Prévention des agissements sexistes et sexuels » a été rendu obligatoire pour tous les managers et la filière ressources humaines ; un e-learning sur l'inclusion et ses enjeux a également été rendu obligatoire pour tous les salariés. À l'occasion de la Journée internationale des droits des femmes du 8 mars, des conférences miroirs sur les grands défis des femmes et des hommes ont été déployées pour déconstruire les stéréotypes liés au genre et redonner des clés pour que chacun, homme et femme, trouve sa place dans ses sphères professionnelle et personnelle.

Pour favoriser l'égalité professionnelle entre femmes et hommes, la mutuelle, parmi d'autres mesures :

- 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,
- accompagne ses collaborateurs, hommes et femmes, dans l'exercice de leur parentalité avec une attention particulière sur les situations de monoparentalité et une augmentation du congé paternité / second parent à cinq semaines calendaires,
- sensibilise son collectif de travail pour lutter contre les stéréotypes liés au genre et promouvoir la mixité,
- accompagne ses collaboratrices dans la construction et l'évolution de leurs parcours professionnels,
- s'assure de la non-discrimination liée au genre dans ses processus de recrutement et de promotion.

MGEN

En juin 2021, **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.

Cet accord avait été nourri par deux diagnostics conduits fin 2020 par des intervenants externes spécialistes du sujet, apportant un regard objectif, neutre, indépendant ainsi que les bonnes pratiques du marché, analyses par ailleurs partagées avec les partenaires sociaux début 2021 : un diagnostic conseil et une étude sur les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes, sur la base d'une modélisation statistique.

Le plan d'action adossé à cet accord est déployé depuis 2021. À titre d'illustrations concrètes :

- MGEN consacre annuellement une enveloppe de 0,10 % de la masse salariale à la résorption des écarts F/H. En 2023, ce sont 221 collaboratrices et collaborateurs qui ont pu ainsi bénéficier de cette enveloppe.
- MGEN a communiqué en interne sur ses engagements et ses actions concrètes :
  - en 2022, interview croisée entre le directeur général et la directrice développement RH, lors d'une campagne intitulée « continuons à mettre tout le monde d'accord »présentant les engagements et les résultats du groupe ;
  - des événements organisés à l'occasion de la Journée internationale des droits des femmes : en 2022, diffusion du film Woman réalisé par Anastasia Mikova et Yann Artus Bertrand. En 2023, une conférence ouverte à toutes et tous sur « Le cerveau a-t-il un sexe ? » avec Catherine Vidal (neurobiologiste) a été organisée, suivie d'un jeu concours ;
- MGEN a déployé une sensibilisation sur les stéréotypes et biais décisionnels (cf. partie Diversité et Inclusion) : en décembre 2022, une conférence ouverte à tous a été organisée, animée par un intervenant externe, spécialiste des stéréotypes et des biais décisionnels. Une formation a également été réalisée en novembre auprès des recruteurs RH sur le thème « recruter sans discriminer ». En 2023, un guide pratique « Biais cognitifs et stéréotypes : les comprendre pour les éviter » a été diffusé à l'ensemble des collaborateurs et militants et inclut les stéréotypes liés au genre ;
- MGEN a développé sa marque employeur, en valorisant sa diversité via sa campagne « Employez-nous ! » (Cf. Partie Attractivité) ;
- MGEN a recruté et promu des femmes sur des postes à forte responsabilité : le taux de féminisation du comité de direction est de 55 % à fin 2023 (contre14 % en 2020) ;
- dans le cadre de la Journée de lutte contre les violences faites aux femmes du 25 novembre, MGEN et La Fondation des Femmes ont mis à disposition des collaborateurs un guide pour une meilleure prise en compte des conséquences des violences conjugales sur la vie professionnelle des victimes. Il apporte aux victimes des conseils et contacts nécessaires.

Ce plan d'action porte ses fruits puisque :

- le taux de féminisation du Codir est de 55 % fin 2023 (versus 14 % fin 2020),
- l'index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes atteint une note de 98/100 fin 2023 (vs 92/100 fin 2021).

Une commission de suivi de l'accord égalité professionnelle F-H se tient tous les ans : elle permet de faire un bilan des actions menées dans la cadre de l'accord égalité professionnelle F-H, avec les partenaires sociaux.

De plus, en 2023, un comité de pilotage égalité professionnelle F-H a été installé : composé d'une équipe interne pluridisciplinaire salarié et militant (RSE, communication, partenariat…), piloté par la RH, il se réunit tous les mois. Il a pour vocation de construire et mettre en œuvre les actions autour de l'égalité professionnelle F-H, de garantir une cohérence d'ensemble…

MGEN a souhaité sensibiliser les militants au sujet de l'égalité entre femmes et hommes et a mis en œuvre une enquête sur les conditions de vie au travail des personnes qui militent en son sein.

Un groupe de travail composé de militants et de salariés a créé un kit de sensibilisation intitulé « Egalité de droits, inégalités de faits » visant à mettre la lumière sur les inégalités de genre à tous les âges de la vie. Ce kit a été déployé dans toutes les régions : 4 186 participations ont été recensés entre les mois de mars et d'avril 2023 dans le cadre des actions de sensibilisation menées.

Le questionnaire de l'enquête interne a été rédigé par un groupe de salariés et militants, et MGEN s'est fait accompagner par →

Kantar public sur le sujet. Le questionnaire, ouvert du 24 avril au 22 mai 2023, a été complété par 1 140 militants, soit 49 % du panel interrogé. Les résultats ont été restitués en assemblées générales en juillet 2023. Suite aux résultats, un plan d'action national de lutte contre les violences sexistes et sexuelles a été élaboré. Les actions de ce plan sont destinées aux militants et à tous les salariés MGEN. Les résultats ventilés par région ont ensuite été présentés aux militants afin que chacune et chacun puisse se saisir du sujet et mettre en œuvre des actions afin de compléter le plan national.

Lutter contre les agissements sexistes et le harcèlement sexuel, sans transiger, est l'un des engagements forts de MGEN, que nous avons souhaité réaffirmer en 2023. MGEN a lancé un plan d'action volontariste pour lutter contre le sexisme ordinaire et le harcèlement sexuel sur le dernier trimestre 2023. Ce plan d'action a pour objectif de lutter contre les agissements sexistes et le harcèlement sexuel, sans transiger ; d'inciter l'ensemble des salariés & militants à contribuer, à prévenir, à identifier les comportements sexistes et à réagir face au sexisme ordinaire ; d'outiller pour rendre chacune et chacun actrice et acteur (victime ou témoin). Il s'articule autour de 8 engagements, avec des actions associées à chacun des engagements :

- afficher et appliquer le principe de tolérance zéro,
- informer pour faire prendre conscience des comportements sexistes (actes, propos, attitudes) et de leurs impacts,
- former de façon ciblée sur les obligations et les bonnes pratiques de lutte contre le sexisme ordinaire,
- diffuser des outils pédagogiques aux salariés & militants pour faire face aux agissements sexistes en entreprise,
- prévenir les situations de sexisme. Accompagner les victimes, témoins et décideurs dans la remontée et la prise en charge des agissements sexistes,
- sanctionner les comportements qualifiés,
- mesurer et mettre en place des indicateurs de suivi pour adapter la politique de lutte contre le sexisme ordinaire,
- piloter et suivre le plan d'action de lutte contre le sexisme et harcèlement sexuel.

Il s'adresse aux salariés & militants tous périmètres confondus (union, DSI, Livre II, Livre III, MGEN Solutions). Il s'appuie sur les dispositifs et outils déjà existants, en les élargissant au périmètre des militants et en les mettant davantage en visibilité vis-à-vis des salariés. Il est complété par des dispositifs et outils nouveaux, pour couvrir l'ensemble des dimensions. Ce plan d'action a fait l'objet d'une présentation aux managers clés des différents périmètres MGEN ainsi qu'aux militants (administrateurs nationaux chargés de région) en octobre et novembre 2023.

D'ores et déjà, ont été engagées les actions suivantes :

- la prise de parole (vidéo) des deux dirigeants effectifs en décembre 2023 pour annoncer le lancement de la campagne de sensibilisation nationale et porter au plus haut niveau de l'entreprise la tolérance zéro face à ce type de comportements inappropriés ;
- cette campagne de sensibilisation a été affichée, entre décembre 2023 et janvier 2024, dans tous les locaux de tous les établissements MGEN afin de rendre accessible l'information auprès de toutes et tous, d'inciter chacune et chacun à prendre conscience et à être acteur sur ce sujet (que l'on soit témoin ou victime) ;
- un article documenté est également paru en décembre 2023 à la une de l'intranet MGEN avec des ressources pour savoir comment reconnaitre et agir face à une situation de harcèlement sexuel ou d'agissement sexiste ;
- en novembre 2023, création d'un réseau de référent santé QVCT handicap présent sur le territoire, qui est le relais au niveau local de la politique de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes. Ils sont déjà 24 référents, présents sur les différents établissements. D'autres référents seront nommés en 2024 pour couvrir l'ensemble des établissements sur tout le territoire.

Ces actions nouvelles viennent compléter les dispositifs déjà existants de longue date : référents CSE, adresse de signalement, accompagnement de la victime (accompagnement psychologique gratuit, accompagnement dans les démarches pour porter plainte…), lancement systématique d'une enquête avec l'appui d'intervenants externes…

D'autres vont voir le jour en 2024 (formation obligatoire pour tous collaborateurs, militants et nouveaux embauchés sur ce sujet…) et en 2025 (lancement d'une nouvelle enquête auprès des militants et salariés, sur la question de l'égalité professionnelle incluant cette thématique).

La mise en œuvre et le suivi opérationnel de ce plan d'action sont assurés par le comité de pilotage Egal prof F-H (transverse et pluridisciplinaire), piloté par la DRH. Il rendra compte régulièrement de l'état d'avancement du plan d'action, auprès des instances dirigeantes.

Enfin, MGEN a signé l'acte d'engagement StOpE, lors de la Journée nationale de lutte contre le sexisme du 25 janvier 2024. L'initiative #StOpE, Stop au Sexisme Ordinaire en Entreprise, a été créée en 2018 par Accor, EY et L'Oréal France. Elle constitue la première initiative interentreprises ayant pour objectif de lutter contre le sexisme dit « ordinaire » au travail. L'initiative #StOpE est placée sous le Haut Patronage du Ministère chargé de l'Égalité entre les femmes et les hommes et de la lutte contre les discriminations et depuis 2021, l'initiative est portée et animée par l'AFMD (Association Française des Managers de la Diversité). En 2024, elle rassemblera plus de 270 organisations signataires (entreprises privées et publiques, grandes écoles, associations). Les organisations signataires s'engagent à mettre en place au minimum une action par an au sein de leur organisation ; à répondre à un questionnaire annuel ; à participer à au moins une réunion trimestrielle.

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 d'initiatives 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 ») ;
- dans le cadre de l'accord d'entreprise sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie et des conditions de travail, la MNT s'est engagée à mettre en place une action de sensibilisation sur l'endométriose et la PMA. Un webinaire « endométriose, PMA, dépistage cancer du sein » a eu lieu le 27 novembre 2023 durant lequel la MNT a accueilli un docteur spécialisé en endométriose et infertilité, ainsi qu'une référente QVCT qui est également infirmière diplômée d'Etat. 129 collaborateurs ont participé à ce webinaire dont 23 hommes ;
- 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 RRH en coordination avec la CSSCT. Des membres du CSE ainsi que certains membres de la DRH ont suivi une formation « lutter contre les agissements sexistes et le harcèlement sexuel ». À date, dix référents ont été nommés (cinq référents côté RH, et 4 référents côté représentants du personnel) ;
- 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 2023.

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 points du taux de mobilité entre femmes et hommes,
- une différence de maximum de 3 points 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 trois 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, couvrent un champ large d'enjeux et sont parfois formalisées dans des accords passés avec les instances représentatives du personnel.

Pour promouvoir l'égalité professionnelle, de nombreuses entités ont déployé en 2023 des actions de sensibilisation et de formation des équipes et des managers pour recruter sans discriminer (VYV³ Centre-Val de Loire, VYV³ Normandie, Mutualité Française Vienne, VYV³ Île-de-France, Harmonie Médical Service, 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.

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…

RMA

RMA a défini la lutte contre la discrimination comme l'un des piliers de sa politique RSE. 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 2023 sur les données 2022 montre que des inégalités de salaire sont très peu présentes au sein de l'entreprise. En cohérence avec la composition de l'effectif de l'entreprise, RMA compte 7 femmes parmi les 10 plus hautes rémunérations de l'entreprise ce qui a été pénalisé dans l'index égalité (note de 5 sur 10 sur ce critère).

Dans le cadre de la lutte contre les inégalités touchant majoritairement les femmes notamment en matière de parentalité, RMA s'engage à proposer tous les postes ouverts en interne aux salariées en congé maternité et a augmenté 100 % des femmes de retour du congé maternité.

Qualité de vie au travail

DÉFINITION DU RISQUE

En cohérence avec leurs valeurs mutualistes, le Groupe VYV et ses entités ont identifié le risque d'une mauvaise qualité de vie au travail comme significatif. Ce risque pourrait se matérialiser par un déséquilibre vie professionnelle – vie personnelle, en raison de durées de travail et/ou de trajets excessifs et de périodes de repos et de récupération inadaptées, pouvant entraîner des troubles psychosociaux mentaux (dont burn-out) ou physiques (dont troubles musculosquelettiques, risques routiers) engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental.

PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

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. Une étude a été déployée pour identifier les attentes des collaborateurs par rapport à la parentalité (leur vécu mais aussi ce qu'ils attendent de leur employeur en termes de dispositifs qu'ils aimeraient voir déployer).

Les partenaires sociaux ont été associés à ces réflexions, dans le cadre des négociations et divers échanges.

En 2023, la politique Qualité de Vie et Conditions de Travail est rentrée dans une nouvelle phase, avec la formalisation d'une feuille de route, intégrée dans les politiques RH et partagée avec les entités.

Celle-ci s'articule autour de deux thématiques :

- la santé au travail, qu'elle soit physique ou mentale et à travers le prisme de la prévention,
- l'équilibre de vie, qui embarque la politique parentalité et l'accès au logement.

Sur ces thématiques, des premiers dispositifs ont été déployés par l'ensemble des entités.

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
2021	85,3 %	48,2 %	72,3 %	91,5 %
2022	65,8 %	47,9 %	97,7 %	97,4 %
2023	**65,8 %**	**46,7 %**	**94,1 %**	**98,5%**

Focus MGEN

	MGEN L2	MGEN L3
2021	81,6 %	0 %
2022	75,4 %	5,1 %
2023	**78 %**	**5,5 %**

Nombre total d'enfants de salariés ayant bénéficié d'un service d'aide aux devoirs en 2023

	Total
2021	1 991
2022	2 104
2023	**2 351**

Nombre d'appels ou rendez-vous d'écoute, de soutien ou d'accompagnement psychologique ou social à destination des collaborateurs assurés sur l'année 2023

	Total
2021	290
2022	270
2023	**138**

La part des collaborateurs bénéficiant du télétravail est restée globalement stable pour Harmonie Mutuelle, MGEN et MUTEX. A contrario MNT enregistre une légère baisse (– 3,6points)
Le nombre total des enfants de salariés ayant bénéficié d'un service d'aide aux devoirs a augmenté de manière significative par rapport à 2022 avec +247 enfants.
Le nombre d'appels ou rendez-vous d'écoute, de soutien ou d'accompagnement psychologique ou social à destination des collaborateurs assurés sur l'année 2023 a diminué de 48,89%.

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, la valorisation des compétences et à réduire les risques d'accident du travail ainsi que les risques psychosociaux.

Depuis trois ans, un réseau de quatre référents qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) a été mis en place dans chaque direction exécutive (DEX) et un accord QVCT a été signé en juillet 2023 qui embarquent les grands thèmes suivants :

L'expérience collaborateurs :

- le parcours professionnel : du recrutement à l'intégration et aux développements des compétences,
- la promotion de la mobilité interne,
- la valorisation des compétences transverses,
- moments de vie particuliers : solidarité familiale, exercice de la parentalité, engagement aux secours,
- le don de jours,
- l'accompagnement des fins de carrière : mécénat de compétences, transmission des compétences aux collaborateurs en alternance, conservation des savoirs et des savoir-faire, dispositif de compte épargne temps et PERCOL, aménagement du temps de travail en fin de carrière, dispositif PEPIT', lutte contre les discriminations liées à l'âge.

La santé au travail :

- la détection et la prévention des risques d'altération de la santé, d'usure et d'épuisement professionnels,
- la gestion des interruptions au cours du parcours professionnel,
- la préservation du capital santé des salariés : Ergonomie des postes, vie quotidienne, maladies chroniques évolutives, dépistage, PMA,
- droit à la déconnexion – utilisation maitrisée des nouvelles NTIC.

La culture du travail et l'environnement de travail :

- l'environnement de travail,
- l'engagement,
- culture du travail et dynamique managériale.

L'engagement sociétal :

- le forfait mobilités durables,
- les plans de mobilité employeur (PDME),
- transformation des locaux en locaux éco responsables.

Pour détecter et prévenir les risques d'altération de la santé, d'usure et d'épuisement professionnel, 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 un dispositif « autonomie accrue » qui vise à encourager les initiatives et gérer les dysfonctionnements au plus près du terrain et par les opérationnels ;
- les rapports sociaux au travail, avec la diffusion de la charte anti-harcèlement pour lutter contre les situations anormales au travail, une sensibilisation à la diversité 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.

En parallèle, des plans d'actions ont été menés tout au long de l'année, en partant des attentes collaborateurs afin d'améliorer la santé physique et mental des collaborateurs :

- évaluation des risques professionnels ;
- le baromètre « Grand Angle » : opportunité annuelle offerte aux salariés d'exprimer leurs perceptions, avis et suggestions sur toutes les composantes de la qualité de vie au travail et de l'engagement chez Harmonie Mutuelle ;
- flash Grand Angle : enquête qui a lieu tous les quatre mois permettant de mesurer l'engagement et la qualité de vie au travail ;
- questionnaires bien-être.

MGEN

Les travaux de **MGEN** 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, signé le 26 juillet 2021. Pour chacune des entités 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. Le réseau de référents Santé QVCT et Handicap a été revu en 2023 : il avait pour objectif d'évaluer des situations complexes correspondant à un ressenti de harcèlement ou à une situation conflictuelle récurrente en menant des enquêtes, et désormais le périmètre d'action s'élargit aux sujets qualité de vie et conditions de travail, et handicap. Les salariés référents des différentes entités et établissements du groupe ont été formés à la QVCT et au handicap et ils assurent un relai local pour le département, les managers et les salariés.

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. Les managers d'équipes de plus de six collaborateurs (seuil de confidentialité pour respecter l'anonymat des participants) ont un accès direct aux résultats de leurs équipes.

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 MGEN. En 2023, un plan spécifique dédié notamment à la prévention des inaptitudes et la réduction des accidents de trajet a été mis en place. Sur le périmètre du Livre III un diagnostic pénibilité a été réalisé. Pour l'ensemble des militants et salariés utilisateurs de véhicules de service ou de fonction, un module de e-formation autour de l'écoconduite est prévu pour 2024.

Des actions de prévention aux risques psychosociaux sont réalisées, notamment via des webinaires destinés aux managers relatifs à la détection des signaux faibles de RPS. En 2023 et dans le contexte de transformation du groupe, des études des impacts humains du changement ont été initiées. Elles visent à identifier les facteurs de risques psychosociaux liés aux changements organisationnels pour en adapter des actions de prévention. Ces études participent à la prévention primaire en matière de RPS. Des focus groupes ont été organisés pour les centres de services (étude de la réorganisation des activités en CDS) et des groupes de travail ont été organisés pour le réseau. Pour les deux périmètres ces études sont suivies par des comités de pilotage respectifs composés de représentants RH, transformation, QVCT et opérationnels.

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.

MGEN a conclu en 2022 un partenariat avec Lyv, seule start-up française qui propose à ce jour un programme pluridisciplinaire pour comprendre et mieux vivre avec l'endométriose (Cf. Partie Adéquation des produits et services aux évolutions des enjeux sociétaux et de changement climatique). Le partenariat entre MGEN et Lyv a d'abord pris la forme d'une prise en charge par MGEN des frais d'inscription pour 1 000 femmes, composées d'adhérentes et de collaboratrices MGEN, qui ont testé le programme pendant trois mois et permettant ainsi de faire avancer la recherche. Depuis juin 2023, au vu des premiers résultats probants, toutes les collaboratrices et militantes MGEN, atteintes d'endométriose, peuvent bénéficier gratuitement du programme.

Suite à l'installation des collaborateurs du siège dans leurs nouveaux locaux en novembre 2022, les équipes RH ont proposé au cours de l'année 2023 des dispositifs d'accompagnement afin d'aider l'ensemble des collaborateurs à s'approprier ces nouveaux environnements de travail. Parmi les initiatives, on peut citer :

- les ateliers « Vivre le changement » : l'objectif était de comprendre le mécanisme du changement et d'outiller les participants (gestion des émotions, communication bienveillante…). Une occasion de libérer la parole des participants et de les aider à accepter les freins au changement.
- l'atelier « philo » qui a permis de mener une réflexion et de débattre sur le sujet «Travailler ensemble : a-t-on encore vraiment besoin du présentiel ? ». Une expérience de deux heures de réflexion collective innovante dans un environnement neutre et stimulant qui a reçu des retours très positifs.

Le nouveau siège social du groupe MGEN baptisé Chrysalide a obtenu en 2023 le label OSMOZ (cf. Partie Attractivité). Ce label, qui porte sur la qualité de vie au travail et sur les environnements de travail, est une reconnaissance de l'engagement en faveur du bien-être de ses collaborateurs.

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 du terrain. Les référents QVCT ont été choisis pour leur intérêt manifesté sur ce sujet, en accord et avec le soutien de leur manager, et représentent différents 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, et élabore 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 les 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 2023, Les travaux des référents QVCT visaient notamment à réduire l'absentéisme, à augmenter l'engagement collaborateur, et à faciliter le travail en mode hybride. L'objectif était de mettre à disposition de l'ensemble des collaborateurs et notamment des managers, un catalogue de services/outils activable en fonction des besoins collectifs de l'équipe ou des besoins individuels. Cette offre sera adaptable et duplicable selon les situations rencontrées.

Deux groupes de travail ont été mis en place :

- le groupe de travail « absentéisme », composé de membres de la CSSCT, de la communauté des référents QVCT et de l'équipe RH. Les réflexions ont permis d'élaborer un guide «Absentéisme» à destination des managers. Il comprend trois parties : diagnostic et suivi collectif ; maintien du lien et suivi individuel ; prévention et renforcement de l'engagement ;
- un groupe de travail « travail hybride » regroupant les référents QVCT, des salariés représentant les différents métiers de la MNT et auquel était associée la secrétaire de la CSSCT s'est réunie périodiquement sur le sujet du travail en mode hybride pour réaliser un guide sur le sujet.

De plus, en 2023, un questionnaire « engagement » a été diffusé à l'ensemble des collaborateurs en lien avec le Groupe VYV. L'objectif de cette démarche est de mesurer la satisfaction des salariés et l'évolution de la satisfaction dans le temps afin de s'inscrire dans une démarche de progrès et d'amélioration continue sur ce volet. Le questionnaire est constitué par un socle de vingt questions communes à toutes les maisons du Groupe VYV. La MNT a pris la décision d'ajouter des questions complémentaires élaboré avec un groupe de manager ainsi qu'avec la CSSCT.

Pour réduire l'accidentologie liée au déplacement domicile-travail, un e-learning est mis à disposition de tous les salariés. En 2023, 34 personnes ont réalisé cet e-learning (données à fin novembre 2023).

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 coachs et des psychologues du travail directement par chat ou visio-conférence. 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 septembre 2023, le taux de pénétration de Moodwork a atteint 51 %, correspondant à 574 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. À fin novembre, il y avait 108 participations aux activités sport-santé proposées par Moodwork.

Le service de la ligne d'écoute psychologique est assuré par ELÉAS by Moodwork. À fin octobre 2023, il y a eu 14 échanges chat ; 32 rendez-vous téléphoniques et 32 rendez-vous en visioconférence.

MUTEX

MUTEX a mis en place en 2014 une commission qualité de vie au travail. L'existence de cette commission a été confirmée dans l'accord conclu le 11 février 2022 sur l'égalité professionnelle, la QVCT et la déconnexion, et est constituée de membres de la direction, de la CSSCT, et de collaborateurs représentatifs des directions métiers et supports. Cette commission se réunit mensuellement et est chargée de la mise en œuvre des actions liées à la QVT. Le temps fort de l'année est la SQVCT (Semaine de le Qualité de Vie et des Conditions de Travail) qui se déroule en juin. Plusieurs conférences ont été proposées sur l'alimentation, le travail durable, la résilience ainsi qu'un atelier bien-être sur les massages.

MUTEX assure une revue annuelle, voire pluriannuelle si nécessaire, du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) pour intégrer les différentes évolutions réglementaires et organisationnelles. Il est présenté en réunion →

d'instance CSSCT. Le DUERP 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.

Dans le cadre de la démarche de prévention des risques psychosociaux, MUTEX a mis à jour et déployé la procédure de signalement harcèlement moral, sexuel et agissements sexistes, a fait évoluer le DUERP en intégrant les facteurs de risques, les axes d'amélioration liées aux situations de travail existantes et aux situations de travail suite à la réorganisation du marketing.

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…)

Au niveau de VYV³ faîtière, un poste de chef de projet QVCT a été créé pour piloter, coordonner, déployer et favoriser la mise en œuvre d'actions en faveur de l'amélioration des conditions de travail. Une communauté de référents QVCT a été constituée afin de partager les pratiques entre les entités VYV³, identifier les besoins et co-construire des dispositifs.

Des accords QVCT ont été signés en 2023 dans les entités VYV³ Normandie et pour VYV³ faîtière et VYV³ IT. D'autres sont en cours de construction. Des comités de pilotage QVCT ont été créés dans certaines entités (VYV³ – VYV³ IT, Mutualité Française Limousine) avec pour mission de définir les actions à mener, de les piloter et de suivre leurs effets dans le temps.

En 2023, un baromètre social commun aux maisons du Groupe VYV a été lancé sur sept entités VYV³ : VYV³ Centre-Val de Loire, VYV³ Pays de la Loire, VYV³ Bretagne, l'Union Territoriale Mutualiste Lorraine, VYV³ Terres d'Oc, VYV³ Sud-Est et VYV³ faîtière-IT. Avec un taux de participation de 34%, ce baromètre a mis en avant des points forts sur les thèmes suivants : sentiment d'avoir un travail utile, autonomie, inclusion et des axes d'amélioration notamment sur l'organisation et la reconnaissance du travail et des compétences. Ce baromètre a également permis d'identifier des plans d'action à déployer localement. Il sera reconduit en 2024, sur l'intégralité du périmètre VYV³ avec une volonté de le personnaliser pour chaque entité et de l'accompagner par des actions destinées à renforcer le taux de participation (cible 50%).

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 de VYV³ 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 et un réseau de 80 acteurs de la prévention des risques professionnels au sein des établissement pour VYV³ Bourgogne, trois préventeurs dédiés pour VYV³ Pays de la Loire…). Ces services de prévention pilotent les actions de prévention des risques et animent des actions de sensibilisation auprès des managers et aussi au plus près du terrain. En 2023, VYV³ Centre-Val de Loire a créé un poste de chargé de prévention des risques professionnels dans le cadre du déploiement sa nouvelle politique de prévention des risques professionnels

Pour les activités du pôle Soins et du pôle 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 musculo-squelettiques. Pour prévenir ces risques, certaines entités VYV³ favorisent les actions de formation PRAP2S (prévention des risques liés à l'activité physique) en internalisant le volet formation, c'est le cas pour VYV³ Normandie, Pays de la Loire, Bretagne et TO par exemple. D'autres entités VYV³ favorisent également la formation PRAP 2S et autres actions de formation pour prévenir les risques liés à l'activité physique en s'appuyant sur des organismes externes (ex : Mutualité Française Limousine). Afin de favoriser la mise en œuvre d'une politique de prévention des risques liés à l'activité physique, un kit PRAP à destination des entités VYV³ a été conçu en 2023. Il consiste en une note décrivant l'intérêt et la manière d'installer et d'organiser cette politique, un référencement des formations et des organismes existants, des fiches mission pour les formateurs, animateurs et acteurs PRAP et une présentation pour convaincre de l'intérêt de mener ces politiques.

La prévention des risques psychosociaux est un axe également investi par VYV³. Un module de sensibilisation à destination des managers a ainsi été créé et mis à disposition sur la plateforme l'Academy. Certaines unions choisissent en plus de développer des actions spécifiques sur la prévention des risques psychosociaux. Ainsi, VYV³ Normandie construit en interne une formation d'une journée sur le sujet. Destinée aux managers, elle sera déployée en 2024. Suite à la mise en place d'une enquête RPS, l'APSA a constitué une commission RPS pour décliner un plan d'action d'amélioration.

Pour les salariés fragilisés, des dispositifs de soutien psychologique, social et de logement sont proposés par différents partenaires des entités (dans certains cas via les organismes de prévoyance et de contrat santé). En 2023 ces dispositifs ont été communiqués aux salariés des entités VYV³ notamment grâce à la diffusion de supports de communication dédiés.

Plus généralement, des guides conçus par le Groupe VYV sont régulièrement mis à disposition des collaborateurs VYV³ sur des thématiques liées à la qualité de vie au travail : parentalité, logement et santé mentale.

Certaines entités abordent l'ensemble de ces enjeux de manière globale. Ainsi, VYV³ Bretagne a relancé en 2023 son Programme bien-être des salariés en mutualité, qui visent à offrir à ses salariés un panel d'actions de sensibilisation et de formation sur les thématiques TMS et RPS (webinaires mensuels, ateliers d'activité physique avec des professeurs APA, atelier de prévention du burn-out…)

Sur le sujet spécifique de la lutte contre le harcèlement et les agissements sexistes, 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 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 dans ce cadre différentes actions de prévention, de sensibilisation, de vigilance et de suivi.

RMA

Suite à l'élection du CSE de **RMA** en février 2021, 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 2023, 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 bien-être. Une mesure des risques psychosociaux a été mise en place au printemps 2023 dans le cadre de l'enquête d'engagement. Dans le cadre des ateliers de prévention des TMS, des ostéopathes sont intervenus et une formation au postures dispensée par un ergonome a été suivi par 40 salariés.

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 en 2022 (dont la formation des managers, de l'équipe RH et du CSE à la gestion des absences et la détection des RPS). Sa mise à jour au printemps 2023 a montré de premiers résultats encourageant avec une stabilisation du taux de l'entreprise pendant que l'absentéisme a augmenté de 9 % en France sur la même période. À fin 2023, le taux d'absentéisme était de 11,3 %.

Équilibre vie privée vie professionnelle

Entités obligées

Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle s'attache à promouvoir l'équilibre vie privée-vie professionnelle en proposant à ses collaborateurs des dispositifs pour les accompagner et les aider à concilier tous leurs moments de vie. Un accord QVCT a été signé en Juillet 2023 qui prévoit ou remet en avant de nombreux « atouts salariés ».

Parmi ceux-ci, on peut noter :

- un accompagnement de la solidarité familiale : aménagement ponctuel du temps de travail (don de jours), extension du dispositif du télétravail (accord télétravail); plateforme de services dédiée aux aidants (aide aux démarches administratives, à l'organisation…), offre de services HSS (Harmonie Santé Services) pour les proches aidants, accès au fonds MUTEX comme « l'aide au répit », fonds de solidarité HDS (Haut Degré de Solidarité) de la mutualité, mobilisables par la plateforme ESS (économie Sociale et solidaire), Facilit'et accès à une assistante sociale référente ;
- un accompagnement à l'exercice de la parentalité : prise en charge des frais de garde en cas de déplacement, offre de service HSS en cas de grossesse pathologique, césarienne ou accouchement prématuré, places de gardes des enfants en crèches (plateforme VYV³), programme de prévention « La santé de votre enfant » : ateliers gratuits de formation de premiers secours à l'enfant, webinaires en ligne sur le développement des enfants de 0 à 15 ans, accès à Prof Express, une plateforme de suivi et soutien aux devoirs, accompagnement de l'orientation scolaire…
- un déploiement du télétravail pour plus de 80 % des collaborateurs et jusqu'à trois jours par semaine ;
- des horaires de travail variables pour certaines populations y compris en centre d'appel, pour faciliter l'organisation personnelle ;
- un accompagnement à l'engagement – opérations de secours aux victimes ou sécurisation de lieux sinistrés avec une convention signée avec le ministère des armées pour favoriser l'activité de réserve ;
- l'existence d'un fond de solidarité (dons de jours) pour tous les collaborateurs confrontés à un aléa de la vie personnelle et leur permettre de le gérer tout en conciliant leur travail ;
- un droit à la déconnexion réaffirmé dans l'accord QVCT.

MGEN

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 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 9h et ne se terminant pas après 18h, 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.

Un fonds de solidarité permet 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 déconnection, 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 : Un fonds de solidarité permet aux collaborateurs de donner des jours (RTT ou CP) aux aidants ;
- ou pour lutter contre les idées reçues sur la parentalité, particulièrement auprès des managers : le salaire net des collaborateurs est d'ailleurs maintenu à 100 % pendant les 25 premiers jours du congé paternité, à 80 % durant les congés de solidarité familiale. Sur la question de la parentalité, MGEN s'attache à faciliter la conciliation de la vie professionnelle et de la vie familiale.
  - En octobre 2021, MGEN a renouvelé son engagement en signant la nouvelle Charte de la Parentalité en Entreprise. Trois thématiques fortes sont abordées : faire évoluer les représentations liées à la parentalité dans l'entreprise ; créer un environnement favorable aux salariés-parents en prenant en compte toutes les formes de parentalité ; garantir le principe de non-discrimination dans l'évolution professionnelle des salariés-parents. Cette nouvelle version intègre une logique inclusive, prenant en compte la parentalité, quel que soit les cycles de vie et les structures familiales ;
  - le guide de la parentalité MGEN a été mis à jour et diffusé auprès de l'ensemble des salariés en septembre 2023. Ce guide a été conçu comme un outil pratique, pour apporter des réponses à des questions concrètes que les salariés peuvent être amenés à se poser à différents moments de votre vie. Sont abordés le projet de parentalité, l'arrivée de l'enfant (naissance ou adoption), les situations douloureuses (fausse couche ou deuil périnatal), le retour en entreprise. Sont également évoqués dans ce guide les dispositifs légaux et conventionnels en vigueur au sein de MGEN les concernant.

MNT

La direction de la **MNT** a signé un accord d'entreprise le 24 octobre 2022 relatif à l'égalité professionnelle et la qualité de vie et des conditions de travail qui prévoit, entre autres, des mesures visant à favoriser l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle, avec des mesures spécifiques vis-à-vis des collaborateurs parents.

Les collaborateurs bénéficient ainsi :

- d'un accès aux CESU dès six mois d'ancienneté. Ceux-ci sont financés par la MNT à hauteur de 40 % et jusqu'à une limite de 800 euros par an ;
- d'un service gratuit de soutien scolaire en ligne personnalisé (« Prof express »). En 2022, 202 enfants étaient inscrits et 223 en 2023 ;
- d'un aménagement des horaires pour l'exercice des responsabilités scolaires (rentrées des classes, réunions de parents d'élèves) ;
- dans le cadre de son accord d'entreprise sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie et des conditions de travail, la MNT s'est également engagée à mettre en place une campagne de sensibilisation sur l'endométriose et la PMA (procréation médicalement assistée).

Afin de changer la perception de tous sur ces thématiques, un webinaire de sensibilisation a été organisé en novembre 2023. À cette thématique d'information santé a été associée une autre démarche de prévention santé : le dépistage du cancer du sein. Pour animer ce RDV, la mutuelle a accueilli un expert qui exerce à l'hôpital Saint-Joseph sur Paris, centre de référence en ce qui concerne l'endométriose et l'infertilité. Une référente QVCT, qui est également infirmière diplômée d'Etat est intervenue pour rappeler l'importance du dépistage cancer du sein. Un temps de questions/réponses a permis aux salariés présents de poser leurs questions et de témoigner.

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. Le taux de bénéficiaires du télétravail en 2023 sera communiqué par l'équipe pilotage RH début 2024 afin de disposer des chiffres complets de l'année 2023.

MUTEX

L'accord conclu chez **MUTEX** le 11 février 2022 pour la période 2022-2025 sur l'égalité professionnelle, la QVCT et la déconnexion comporte les dispositions de conciliation entre la vie professionnelle et vie privée notamment sur les mesures liées à la parentalité (pour les salariées ayant déclaré une maternité, le congé conventionnel maternité ou adoption, les jours pour enfant malade, le congé paternité et la rentrée scolaire).

Un accord télétravail s'applique également depuis le 1er janvier 2023 : deux jours minimum sur site et trois jours maxi en télétravail. Avec un système déclaratif qui permet d'organiser ses semaines plus simplement et visualiser la présence de ses collègues et aussi déclencher le paiement de l'allocation forfaitaire télétravail et titre restaurant.

Dans le cadre de sa politique en faveur de l'environnement, MUTEX permet à ses collaborateurs de bénéficier d'un forfait mobilité durable d'un montant de 400 € annuel. Ce forfait participe aux frais de trajet pour les déplacements à vélo avec ou sans assistance électrique, le covoiturage…

MUTEX a mis en place, pour une durée de trois ans de 2022 à 2025, un plan accompagnement fin de carrière avec les principales mesures : abondement de 10 % ou 20 % si le salarié déclare son départ à la retraite dans l'année où les deux ans qui précèdent son départ effectif ; l'abondement de 5 jours du CET ; la conversion en temps de l'indemnité de fin de carrière ; un jour par mois pour exercer du bénévolat.

Il a été acté par avenant à l'accord d'entreprise sur la durée et le temps de travail les plages horaires variables : élargie à 10 h pour celle du matin et avancée à 16 h pour l'après-midi.

Sur le sujet de la déconnexion, la charte du droit à la déconnexion applicable depuis janvier 2023 veille au respect de ce droit à la déconnexion notamment en rappelant et en sensibilisation les collaborateurs sur les mesures phares :

- vidéos sur qu'est-ce que le droit à la déconnexion, le bon usage des outils numériques, la sensibilisation des salariés et managers ;
- infographie sur les bonnes pratiques.

L'évaluation de ce droit à la déconnexion est effectuée par une enquête de perception, renouvelée chaque année.

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. Ainsi le Pavillon de la Mutualité a mis en place des roulements en 12h sur ses cliniques afin de permettre aux collaborateurs de bénéficier d'un plus grand nombre de journées de repos.

Certaines, comme VYV³ 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 et annuels. La charte de la déconnexion de RMA prévoit également des dispositions pour permettre le respect de l'équilibre vie privée-vie professionnelle.

RMA est signataire de la charte de la parentalité et propose un congé paternité de 70 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 ce qui a permis de réduire le micro-absentéisme. 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.

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 et le risque de s'écarter de l'ADN mutualiste et ESS du groupe. 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, économique et environnemental 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 porté au développement des territoires et à l'ancrage du groupe en retenant « Être acteur de l'attractivité des territoires » et « Conforter notre modèle mutualiste et contribuer à structurer un pôle du non-lucratif » comme 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 maisons 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.

En janvier 2023, le Groupe VYV a créé son département ESS et Innovation sociale. Il porte des partenariats structurants pour le groupe, pour l'ESS, comme pour les territoires. Par exemple, 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 soutenir l'innovation sociale et l'essaimage de solutions concrètes dans les territoires, notamment dans le domaine de la santé. Des collaborateurs et élus du Groupe VYV sont associés aux jurys du processus de sélection des lauréats de « La France s'engage ». Les anciens lauréats de la fondation sont aussi sollicités pour développer des synergies locales avec les trois métiers du groupe. Le Groupe VYV est également partenaire du Mois de l'ESS qui promeut dans l'ensemble des territoires les modèles d'entreprendre ESS. Le groupe et les maisons organisent près de 200 actions dans ce cadre auprès du grand public, des adhérents, des scolaires…

Le Groupe VYV a poursuivi sa politique de partenariat avec des entités appartenant à l'ESS et ayant un impact sur les territoires. À ce titre, une convention cadre a été signée le 8 juin 2023 avec La Croix Rouge française afin d'agir ensemble pour l'autonomie et la résilience de nos publics accompagnés, de développer l'attractivité des métiers du soin, de renforcer les synergies opérationnelles et la mobilisation des bénévoles. Par ailleurs, en collaboration avec la MAIF, une conférence « Enfant Demain » a été organisée pour mobiliser parents, jeunes et professionnels autour de l'avenir de nos enfants. D'autres partenariats ont été lancé, dont celui avec le Groupe UP qui devrait être signé début 2024.

Le Lab d'innovation sociale du Groupe VYV a choisi de travailler sur le thème de l'alimentation comme déterminant de santé. Il identifie les meilleures démarches du groupe dans les territoires et accompagne de nouveaux établissements dans la transformation de leurs pratiques. Le Lab a initié le programme d'émergence explOration(s) dans cinq territoires pilotes grâce à l'appui des ambassadeurs ESS. Ce dispositif a permis de connecter des innovations sociales sur l'alimentation portées par des acteurs de l'ESS et les métiers du groupe. 200 personnes, 18 projets et une vingtaine de partenaires dont ESS France, makesense, La France s'engage ou encore Alternatives Economiques ont été mobilisés afin de faire émerger des synergies concrètes sur les territoires et ainsi améliorer l'empreinte mutualiste au sein de nos trois métiers. Parmi elles : améliorer le pouvoir d'achat dans les ESH du Groupe VYV via la création de centrale d'achat solidaire inter-bailleurs, ou encore travailler sur la santé environnement en développant les pratiques de circuits court au sein des établissements de soins.

Fin 2022, le groupe a lancé VYV Solidaires, une association créée dans le but de favoriser l'engagement des 10 000 élus et 45 000 collaborateurs autour de deux causes : la lutte contre l'isolement social et le don de soi. Près de 600 personnes du Groupe VYV se sont déjà mobilisés en 2023, en donnant leur sang et/ou en participant aux actions et événements solidaires initiés auprès des résidents des établissements VYV³ et du Groupe Arcade-VYV et des bénéficiaires d'associations partenaires (La Chorba, les Petits Frères des Pauvres, Ikambere...). VYV Solidaires en 2023, c'est une vision partagée et réaffirmée, une plateforme favorisant la solidarité et ouverte à tout le Groupe VYV, des événements et séminaires d'équipes, des bénévoles de plus en plus nombreux et enthousiastes de toute maison et une mascotte qui nous relie tous : la cigogne.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Nombre total de réunions inter-militantes organisées par un ambassadeur Groupe VYV au cours de l'année

	Total
2020	15
2021	34
2022	13
2023	**17**

Taux de couverture des départements par des élus

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT
2021	99 %	100 %	99 %
2022	99 %	100 %	99 %
2023	**99 %**	**100%**	**99 %**

En 2023, 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 treize en 2022.

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 ses investissements.

Les actifs fonciers, c'est à dire les bâtiments d'Harmonie Mutuelle représentaient fin 2023, 11,3 % des placements et ont un double objectif :

- renforcer la présence des agences pour les adhérents et développer l'employabilité des salariés dans les régions,
- développer un réseau de services de soins et d'accompagnement en louant des locaux aux structures de VYV³.

À travers le fonds Harmonie Mutuelle Emplois France, créé en 2019, la mutuelle accompagne de manière préférentielle des entreprises françaises qui répondent à trois critères : le maintien et la création d'emplois pérennes et de qualité, la mise en place d'une politique sociale et la définition d'objectifs de développement durable. L'intention du fonds est de générer un impact social positif et mesurable concernant l'emploi dans les territoires et de renforcer la place d'Harmonie Mutuelle au sein de son tissu économique local.

Le fonds a été constitué d'une poche cotée de 140 M€, gérée par une société de gestion, et d'une poche non cotée de 70 M€ visant spécifiquement les PME/ETI françaises. Le déploiement de la poche non cotée de la stratégie Harmonie Mutuelle Emplois France a continué en 2023 (52 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 2023 (sur des données 2022), le taux de création d'emplois au sein des entreprises du fonds (pondérées par leur poids en portefeuille) atteint 8,56% contre 5,01% au sein du benchmark du fonds.

MGEN

L'ancrage territorial de **MGEN** s'exprime à travers ses 102 sections départementales réparties sur le territoire français. Cette présence est renforcée avec les 16 espaces régionaux, qui permettent 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, 26 espaces mutuels, 10 centres de services, 2 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 de MGEN, soit au niveau local.

Plus globalement, MGEN est engagé 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.

L'année 2023 a été marquée par le déploiement de la plateforme JeVeuxAider.gouv.fr dans le réseau MGEN (cf. Partie « Partenariats et Mécénat »). Les premières missions ont été postées dans différents départements MGEN. À titre d'exemple, voici le type de missions d'engagement bénévoles que peuvent proposer les sections MGEN :

- « Je participe à la collecte de produits alimentaires au profit des plus démunis » par la section MGEN de la Corrèze,
- « Je contribue au déroulé d'un événement sportif le jour J » à l'occasion des FitDays, par la section de Lyon,
- « J'aide à trouver des cadeaux pour confectionner des boîtes solidaires de Noël à destination des étudiants », par la section de la Seine-Maritime.

La plateforme permet aux sections MGEN d'accéder à un large vivier de bénévoles qui transitent sur JeVeuxAider.gouv.fr. Ainsi, MGEN se positionne sur les territoires en tant que réel acteur de l'engagement.

Lors de la création du Groupe VYV, les maisons se sont engagées à procéder à une « régionalisation » de leurs établissements de soins respectifs dans le cadre de ce qui est devenu VYV³ (convention Génome). En juin 2022, le conseil d'administration MGEN a lancé l'étude conjointe avec VYV³ sur la régionalisation des établissements MGEN. L'intégration aux régions VYV³ en cours se poursuivra en 2024, en couvrant les aspects méthodologiques, juridiques et opérationnels.

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 par l'intermédiaire de ses 8 centres de traitement. Ce maillage territorial permet ainsi à la mutuelle 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, ses 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, est 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) rassemblent chaque année agents territoriaux et élus locaux pour échanger sur des thématiques d'actualité, par exemple la réforme de la protection sociale complémentaire (PSC) ;
- l'observatoire MNT qui publie chaque année des études sur une expertise (métier, managériale...) afin d'éclairer les décideurs territoriaux ; en relation avec la réforme de la PSC dans la FPT, elle a lancé en 2023 une série de publications annuelles (sur 7, 8 ans) dédiée aux absences au travail dans les collectivités territoriales ;
- 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 Meudon, 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 d'accompagnement 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 le Groupe Caisse des Dépôts ont créé 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 Assist a notamment 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 et une étude sur l'utilisation des robots auprès des personnes âgées, 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.

Exemple pris parmi de nombreux autres, « Les vergers bio mutualistes », projet porté par l'entreprise adaptée PROMUT (VYV³ Bourgogne), constituent un moyen inédit de la contribution des structures VYV³ au développement durable d'un territoire. La ville de Quetigny a sélectionné cette entreprise à la suite d'un appel d'offres relatif à la création d'un verger bio sur quatre hectares de terres agricoles communales. Ce projet a permis la plantation d'arbres et d'arbustes fruitiers et vise à terme à la production locale de plantes aromatiques, de plantes à tisane.

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 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 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 (APESA…) ;
- la Fondation de l'Avenir 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 ;
- de centres de rééducation fonctionnel KERPAPE (afin de favoriser l'inclusion des personnes handicapées) ;
- Break Poverty afin d'accompagner des projets territoriaux en faveur des jeunes ou de permettre à ces derniers d'accéder au numérique (dons de PC, de connexions internet…) ;
- L'APELS afin de remobiliser des jeunes éloignés du monde de l'emploi et issus des quartiers prioritaires de la ville, par le sport, accompagnés par des coachs d'insertion par le sport.

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, et deux jours solidaires sont octroyés à tous les salariés en CDI 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

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, MGEN 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.
- Avec l'ADOSEN, son association de prévention, MGEN agit 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, MGEN a lié de nombreux partenariats comme par exemple :

- le partenariat avec 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 Teragir 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 de maternelle, de primaire, et du secondaire 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 1er degré d'être sensibilisés aux enjeux du développement durable. En 2023, l'association est également intervenue auprès d'enfants de collaborateurs et collaboratrices MGEN afin de les sensibiliser aux enjeux de préservation de la biodiversité à l'occasion de l'événement MGEN Kids (cf. Partie « Attractivité ») ;
- au travers du partenariat l'Oceanopolis de Brest, MGEN a pu proposer aux élèves un programme d'ateliers pédagogiques et de journées éducatives spécialement élaboré en fonction de leur niveau, de la maternelle à la terminale en collaboration avec deux conseillères-relais art et culture de l'Education nationale. Ainsi, ce sont plus de 40 000 élèves par an dont 20 000 élèves en ateliers éducatifs par an et 500 enseignants qui ont été reçus par l'équipe éducative en formation ou en éductours ;
- Depuis 2017, MGEN apporte son soutien à Cartooning for Peace, un réseau international de dessinateurs et de dessinatrices de presse engagés, notamment au travers le déploiement d'expositions pédagogiques.

Les actions de 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 de MGEN.

En mai 2023, la Garde nationale et MGEN ont signé une convention de partenariat. La mutuelle entend faciliter la contribution sociétale de ses collaborateurs qui ont choisi de s'engager au sein de la Garde nationale tout en travaillant. Convaincue que l'expérience de réserviste permet à ses équipes d'acquérir de →

nouvelles compétences, la mutuelle souhaite promouvoir cet engagement dans l'entreprise en octroyant jusqu'à 16 jours par an à ses collaborateurs – soit le double de l'obligation légale – et en maintenant leur rémunération pendant cette période. MGEN se voit ainsi attribuée la qualité de « partenaire de la Défense nationale ».

MGEN a établi en 2022 un partenariat avec la plateforme publique du bénévolat JeVeuxAider.gouv.fr (cf. Partie « Ancrage Territorial »). Cette plateforme met en relation des organisations publiques et associatives et des individus voulant agir pour l'intérêt général. En 2023, le partenariat a perduré, MGEN a relayé auprès des adhérents trois campagnes : Printemps pour la planète, Septembre pour apprendre, et Décembre ensemble. Sur ces trois campagnes en 2023, 173 bénévoles ont pu s'engager via les communications relayées par MGEN.

Dans le cadre du mois de l'ESS, les sections MGEN ont mis en place des « boîtes solidaires ». Ce projet consiste à collecter des denrées non périssables (produits d'hygiène, vêtements, nourriture non périssable...) afin de les redistribuer à un public nécessiteux (par exemple des étudiants). Sur le mois de novembre 2023, 23 sections ont participé à la démarche. En complément, MGEN a proposé des projections du film « Douce France » dans les lycées, les collèges, les universités. En tout 95 projections ont eu lieu auprès de 3 209 spectateurs scolaires et universitaires.

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 abondant le montant des dons. En 2023, c'est près de 9 200 € qui ont été donné aux associations.

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, Villes de France (l'association des villes moyennes), l'Association France Urbaine (les très grandes villes), Intercommunalités 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 ; les éditions WEKA, Acteurs Publics, la Gazette des communes (Infopro) pour organiser des webinaires sur divers sujets « territoriaux » ;
- un contact permanent est également assuré avec les organisations syndicales nationales représentant les salariés des collectivités territoriales. Des travaux spécifiques avec les organisations syndicales et les associations d'élus locaux ont débuté en 2021 afin de mieux communiquer et faire connaître les différents impacts de la réforme de la protection sociale 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 liées 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 2023, la MNT a parrainé le 23e championnat de France de ski de la police municipale, qui a eu lieu du 31 mars au 2 avril. La mutuelle a aussi choisi de soutenir, cette année, la course du cœur (du 22 au 26 mars), les rencontres internationales des cerfs-volants de Berck-sur-Mer (du 15 au 23 avril). La MNT a parrainé également la 37e édition du championnat de France de cross-country de la police municipale qui s'est tenue le 7 octobre ; sans oublier le raid Nature Millau (3 et 4 juin), ainsi que le championnat de France de pétanques des polices municipales (en septembre) et l'open national padel des forces de l'ordre en octobre.

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 a mis en place des actions solidaires sur son territoire en relayant régulièrement les campagnes de don du sang de l'EFS de Châtillon, en organisant une collecte de jouets en décembre au profit de l'association « Collectif solidaire de Vitry », dans laquelle l'un de ses collaborateurs est investi, ainsi qu'un stand de Noël dans ses locaux avec un ESAT de Châtillon. Les collaborateurs participent également aux actions de VYV Solidaires en Île-de-France.

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 solidarité pour une grande variété de causes. Certaines de ces entités accompagnent des collaborateurs s'impliquant volontairement dans des projets solidaires et animent des dispositifs de bénévolat d'entreprise et de mécénat de compétences.

VYV³ Terres d'Oc a créé sa propre structure (Fond'Action Mieux Vivre en Terres d'oc) pour déployer ses engagements et bénéficier, à travers le mécénat, du soutien financier de l'écosystème du territoire au profit des citoyens et de l'accessibilité de l'offre de santé. Ce fonds de dotation dédié à la santé et au mieux-vivre est destiné à collecter des dons pour soutenir des projets en faveur de la population. Il s'implique notamment 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 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. Ainsi, en 2023, en lien avec les autorités locales et nationales, après analyse des besoins en termes d'équipements de santé, Mutualistes Sans Frontières a organisé un transfert maritime avec le soutien de 38 bénévoles de la Mutualité Française PACA SSAM. Au total, ce sont deux ambulances Harmonie Ambulance remplies de 70 cartons contenant du matériel dentaire (autoclave, kit de dépistage, tenues complètes, petits consommables), du matériel optique (plus de 3 000 montures et verres, étuis à lunettes et loupes), du matériel d'hygiène (masques, gel hydroalcoolique) et des vêtements pour les professionnels de santé, qui ont pris le chemin de Lomé début avril.

Parmi ses autres missions de coopération internationale, Mutualistes Sans Frontières et ses bénévoles contribuent aussi à la création et l'aménagement de structures médicales spécialisées en outillant et formant des équipes sur place. Ainsi, après la création de l'école congolaise d'optique (ECO), la première école d'optique en Afrique Centrale et de l'Ouest du Congo en 2022 (avec l'appui de collaborateurs de VYV³ Pays de la Loire et de la CCI d'Angers), l'ONG Mutualistes Sans Frontières et Harmonie Ambulance (membres de VYV³) ont contribué à la création de la première école publique d'ambulanciers du Congo (EPAC), qui a accueilli ses premiers étudiants le 15 novembre 2023 à Brazzaville. Dans ce cadre, huit professionnels d'Harmonie Ambulance se rendront au Congo chaque année pour former des ambulanciers aux compétences théoriques et à des mises en situations, en lien avec d'autres professionnels de la chambre de commerce et d'industrie du Mans et de l'Institut de Formation en Soins Infirmiers du Groupe Hospitalier Saint Vincent (Strasbourg).

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.

Pour faire vivre la solidarité parmi les salariés, RMA mène de nombreuses actions tout au long de l'année, que ce soit à travers l'organisation de collectes de chaussures et de jouets au bénéfice d'associations locales.

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. Une journée de bénévolat sur le temps de travail a été mise en place en 2023.

Achats responsables

La direction Achats groupe poursuit son action pour des pratiques d'achats responsables sur l'ensemble de son périmètre d'action des entités du groupe représentant plus de 600 millions d'euros par an. Les achats de biens et prestations santé étant quant à eux assurés par les équipes achats de VYV³ qui travaillent en coordination avec la direction des Achats groupe.

Ce volume annuel d'achats fait du Groupe VYV un acteur économique important tant au niveau national que local. En 2023, la direction Achats groupe a d'ailleurs mis en place un suivi de la part des PME parmi 18 218 fournisseurs identifiés au niveau du groupe, obtenant ainsi la répartition suivante :

- 27,89 % de petites et moyennes entreprises (PME)
- 35,99 % d'entreprises de taille intermédiaire (ETI)
- 15,24 % de grandes entreprises
- 20,88 % autres structures sont administrations publiques.

Le Groupe VYV a aussi travaillé en 2023 avec 2 620 établissements de l'ESS et a généré 12 094 emplois induits (calcul Ademe et action-climat France).

Complétant la politique achats groupe définie en 2020, la direction Achats groupe a souhaité mettre en place une charte achats groupe et inviter ses fournisseurs à la signer, renforçant ainsi l'engagement collectif envers des pratiques responsables, consolidant l'engagement pris par le groupe avec la signature de la Charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables en décembre 2022.

En 2023 la direction Achats groupe a engagé des travaux d'analyse des différentes familles d'achats travaillées pour identifier et préciser les critères RSE spécifiques applicables. Cette démarche sera poursuivie en 2024 par une mise en application des principes ainsi identifiés, permettant au Groupe VYV de progresser encore sur sa prise en compte des enjeux RSE sur ses périmètres d'achats, et améliorer ses capacités de reporting dans ce domaine.

D'autre part, en collaboration avec la direction du Développement durable, la direction Achats groupe a initié un système de collecte des données de bilan carbone des fournisseurs stratégiques pour optimiser l'évaluation de l'empreinte carbone liée à nos achats. Cette première étape permet de matérialiser auprès de grands fournisseurs la volonté du Groupe VYV d'investir le sujet de la décarbonation des achats, et d'envisager d'intégrer cet enjeu majeur dans l'animation future de la relation et de plans de progrès avec les fournisseurs.

En 2024, un dispositif groupe sera déployé pour piloter le risque des tiers fournisseurs, et ainsi suivre les risques suivants : dépendance économique, éthique des affaires (lutte anticorruption), e-réputation, sous-traitance. Des dispositifs sont par ailleurs en place depuis plusieurs années pour traiter les risques de non-conformité règlementaire des fournisseurs et la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Entités obligées

MGEN

La démarche achats responsable de **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.

Suite à la réalisation du bilan carbone de MGEN, une interrogation a été lancée auprès de nos principaux fournisseurs à propos de leur empreinte carbone. Ce travail a été lancé au niveau des achats du Groupe VYV, ainsi qu'au niveau de la direction Achats de la DSI. L'objectif sera de pouvoir intégrer les impacts carbone de nos prestataires dans notre propre prochain bilan carbone afin d'avoir des chiffres plus précis à l'avenir.

Concernant les achats à la DSI MGEN, des travaux particuliers ont été menés dans le cadre du renouvellement en cours du prestataire assurant le recyclage des DEEE. L'appel d'offre 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 meilleur 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 écolabellisées. Le pourcentage des ordinateurs écolabellisés est l'un des indicateurs suivis par la DSI MGEN dans le cadre de la démarche Green IT. En 2023 il s'élevait à 18 %, l'objectif étant d'atteindre les 100% d'ici 2027.

Un guide des achats réalisés avec l'espace juridique du Groupe VYV a été diffusé à l'ensemble des établissements du groupe en février 2023 en plus de la formation e-learning existante depuis 2020. Un SharePoint service hôtellerie et restauration est accessible à la direction Offre de soins mutualistes, les établissements y trouvent un référentiel restauration, un plan de maîtrise sanitaire et HACCP (hygiène alimentaire), la mercuriale d'achats de matériels.

MGEN accompagne les établissements de santé dans la performance de leurs achats afin de répondre aux objectifs économiques et qualitatifs dans le respect de la charte qualité MGEN.

Un outil complémentaire est mis à disposition des établissements pour le respect de la réglementation mise en place contre le gaspillage alimentaire, la mise en place de plans d'actions pour conduire la réduction des déchets…

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 tenant compte 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.

MUTEX

Pour l'achat de mobilier, **MUTEX** fait appel à la filière d'économie circulaire de son fournisseur de mobilier, ce qui permet de bénéficier de mobilier ayant déjà servi à d'autres clients du fournisseur.

Pour l'achat des téléphones professionnels, MUTEX ne choisit plus que du reconditionné.

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 française). Cette signature est le fruit d'une relation construite depuis plusieurs années autour de partage de bonnes pratiques en matière d'achats responsables. La signature en 2023 d'un partenariat entre le Groupe VYV et la Croix Rouge française vient renforcer cette relation jusqu'ici informelle.

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. La direction Achats du Groupe VYV, dont dépendent de nombreux contrats cadres déployés dans les établissements VYV³, a entrepris fin 2023 de se faire accompagner par un cabinet pour renforcer les critères RSE/DD dans ses cahiers des charges et dans ses contrats. Certains marchés animés par la fonction achats nationale permettent aux entités d'améliorer directement leur empreinte environnementale. Ainsi, en 2023 lors du renouvellement du contrat groupe d'achat d'énergie, une part d'énergie électrique renouvelable a été fixée (30%). 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.

Depuis 2022, des 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 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 Achats du Groupe VYV, et 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 2024.

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 2023, des échanges avec le Réseau GESAT ont amené la direction Achats du Groupe VYV et VYV³ à s'appuyer sur la cartographie d'entreprises du secteur protégé du réseau pour leur sourcing. Des travaux en cours visent à étudier le recours plus systématique à l'offre des entreprises du secteur adapté et protégé de VYV³ et à accompagner ces entreprises dans le développement de leur offre pour qu'elles puissent répondre à un nombre croissant de besoins des entités du groupe.

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… 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.

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.

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 2030 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). En 2023, l'ensemble des entités du Groupe VYV ont ainsi pu réaliser un bilan carbone propre, qui a ensuite été consolidé au niveau du groupe. Il en ressort une empreinte carbone globale sur les scopes 1,2 et 3 de 4 M tCO2e en 2022 se répartissant schématiquement ainsi :

- poids carbone des activités classiques : 0,5 M tCO2e dont une grande majorité émane de nos achats,
- poids carbone des prestations santé : 1 M tCO2e,
- poids carbone des investissements : 2,5 M tCO2e.

Les émissions de gaz à effet de serre liées aux activités de transport amont et aval sur le périmètre groupe en 2022 se répartissent comme suit :

- transport de marchandise amont : 3046 tCO2e,
- transport de marchandise aval : 2546 tCO2e.

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 ce prolongement, 2023 a permis l'évaluation de critères RSE propres à chaque famille d'achats et d'établir une pondération de leur poids dans la note finale, qui seront mis progressivement en œuvre en 2024.

Dans le cadre des travaux du levier 3, le Groupe VYV a mis en place un plan de sobriété énergétique. 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 aux 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 a été 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 a été suivie en 2023 par la création d'un socle de formation commun obligatoire dédié à l'ensemble des salariés et élus 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 convention santé environnement a été lancée en 2023, réunissant des élus et collaborateurs volontaires et représentatifs de l'ensemble des entités du Groupe VYV. Les travaux de la convention ont donné lieu à l'établissement de propositions d'offres et services favorisant la santé de nos publics dans un cadre environnemental vertueux. Ces propositions sont désormais à l'étude en vue de l'ordonnancement et de la priorisation de leur mise en oeuvre.

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

	2021	2022 (estimée)	2023
Consommations d'électricité en MWH	93 288,0	87 801,7	**109 920,4**
Émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'électricité, en tCO2e	5 587,9	4 995,9	**5 716**

Consommations groupe de gaz des sites suivis par la DAG et émissions de gaz à effet de serre liées

	2021	2022 (estimée)	2023
Consommations de gaz en MWH	97 047,8	NC	**94 160,9**
Émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations de gaz, en tCO2e	19 894,8	NC	**20 245**

Suite aux difficultés de recensement des consommations d'énergie connues en 2022, un nouveau processus de reporting a été imposé à nos fournisseurs.
À l'occasion du renouvellement des contrats cadre d'énergie, le périmètre de suivi de la direction Achats groupe couvre désormais l'exhaustivité des sites du groupe : 1 263 sites supplémentaires suivis pour l'électricité en 2023 par rapport à 2012 et 49 pour le gaz. Ce point, cumulé aux efforts menés par les entités dans le cadre de leur plan sobriété, justifie l'essentiel de l'évolution des consommations constatées.

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… À la suite de 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 cinq 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 ;
- la démarche d'Harmonie Mutuelle et sa stratégie climat ;
- la connaissance des liens santé et biodiversité.

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 (ATF Gaia). Au niveau local, différentes initiatives sont mises en place afin de réduire la production ou d'améliorer le tri des déchets en complément des actions portées au niveau national.

Des travaux sont menés par la direction immobilière de la mutuelle pour réduire ses consommations d'énergie et tenir les objectifs du décret tertiaire.

Pour réduire l'impact des déplacements domicile-travail, la mutuelle travaille sur le déploiement des plans de déplacements en région. 25 sites sont aujourd'hui dotés d'un plan de mobilité employeur. Un guide est mis à disposition pour faciliter son déploiement sur un maximum de territoires avec, comme objectif, de déployer à l'ensemble des sites de plus de 50 salariés. Les collaborateurs bénéficient d'une enveloppe annuelle de 300€ dans le cadre d'un forfait « mobilités durables » permettant l'entretien de leurs vélos ou autre, l'usage ponctuel des transports en commun, le covoiturage… Une plateforme est mise à disposition des salariés pour les conseiller sur l'achat de vélo ou équipements. Pour le covoiturage, une plateforme est aussi mise à disposition par le Groupe VYV.

Agir pour vivre mieux, c'est la mission que s'est donné le Collectif AGIR, un collectif constitué depuis juin 2023 par des élus mutualistes qui partagent la vision d'une société de pleine santé, dans un environnement en bonne santé. Toute personne souhaitant agir concrètement pour donner les moyens aux personnes d'adopter des modes de vie favorables à l'environnement et à leur santé, peut rejoindre ce collectif. En 2023, c'est plus de 140 actions santé et environnement qui ont été menées dans tous les territoires. Pour faciliter la conception et la diffusion de ces actions, une collection de guides de « boîtes à mieux » a vu le jour. « Mieux donner une seconde vie au matériel informatique » et « Mieux faire connaître ses producteurs locaux » sont deux exemples de « boites à mieux » qui s'appuient sur la force des collectifs locaux pour passer à l'action.

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 Raisson-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 d'élus d'Harmonie Mutuelle ont pu y participer. La Grande Délibération rassemble les représentants de cent entreprises (salariés, dirigeants et investisseurs) tirées au sort dont des collaborateurs VYV[3]. Au cours de six sessions plénières, les participants vont proposer cent 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 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.

MGEN

MGEN a mis en place une organisation transversale afin d'intégrer les enjeux environnementaux dans toutes ses activités. En 2021, un comité de pilotage environnemental a été créé afin de réunir les différents référents environnements des directions (direction immobilier, direction environnement de travail, DSI, DRH, offre de soin mutualiste…). En 2022, le comité a défini des priorités environnementales : énergie, déchets, mobilité et numérique. En 2023, et dans la même dynamique que les autres maisons du Groupe VYV, MGEN a réalisé son bilan carbone sur l'année 2022 et a présenté ses résultats lors des assemblées générales en juillet 2023.

Au total, MGEN a émis 107 579 tonnes de CO2 sur l'année 2022, soit 11 tonnes de CO2eq par ETP (9 750 ETP sur 2022). Sur l'activité assurantielle uniquement (Livre II), les émissions de CO2eq s'élèvent à 49 906 tonnes de CO2, soit 8,7 tonnes par ETP (5 710 ETP). Et sur les activités de soin et d'accompagnement (Livre III), les émissions de CO2eq s'élèvent à 57 772 tonnes de CO2eq, soit 14,3 tonnes de CO2eq par ETP (4 040 ETP).

Cependant, MGEN a souhaité aller plus loin que la méthodologie classique en prenant en compte, entre autres, l'impact des nouveaux modes de travail (numérique (stockage, cloud), télétravail, prestations CSE), et des prestations santé remboursées à ses adhérents (journées d'hospitalisations, médicaments, soins médicaux, actions sociales…). Les prestations santé (366 674 tonnes de CO2eq) correspondent à l'utilisation des produits et services MGEN par les adhérents, c'est-à-dire les remboursements de prestations santé (journées d'hospitalisations, médicaments, soins médicaux, actions sociales…). Avec cette approche encore exploratoire, MGEN met en lumière le rôle que les acteurs de santé, comme les mutuelles, ont à jouer dans la décarbonation de ce secteur.

L'impact carbone de l'activité assurantielle de MGEN par adhérent s'élève à 12 kg de CO2eq, et l'impact carbone des prestations de santé MGEN par adhérent s'élève à 87 kg de CO2eq (4,2 millions sur 2022).

MGEN a également mesuré l'impact carbone de ses actifs financiers cotés (taux de couverture 75,8 %) : 415 648 tonnes de CO2eq.

Pour que ce projet soit porté et compris par le plus grand nombre, MGEN a accompagné l'ensemble de ses sections, espaces régionaux, et centres de services en leur mettant à disposition un outil pour calculer leur propre empreinte carbone locale. Avec 85 % de participation, MGEN leur a proposé ensuite des séquences de décodage des résultats en comparaison avec le bilan carbone groupe.

Suite à ce travail de mesure, MGEN s'est engagé dans la construction de sa stratégie climat en suivant la méthodologie « ACT Pas à Pas » de l'ADEME. L'objectif est de pouvoir annoncer la trajectoire de réduction CO2 du groupe lors des assemblées générales en juillet 2024. Fin 2023, MGEN a adhéré à la convention d'entreprise pour le climat du monde financier. Ce parcours durant dix mois a pour objectif de mobiliser les dirigeants d'organisations de tous secteurs et de toute taille pour agir rapidement et concrètement face à l'urgence écologique.

Au-delà de la mesure de l'impact carbone, 2023 a été une année d'animation autour de l'environnement pour MGEN. En janvier 2023, une question a été posée dans le baromètre QVCT sur l'engagement MGEN sur l'environnement. Cette note a permis de comprendre la perception des collaborateurs sur la thématique environnementale de leur entreprise. Sur le premier semestre 2023, chaque mois a été animé par une thématique (énergie, numérique, déchets papier, qualité de l'air…), l'équipe RSE a proposé au réseau un kit d'animation composé de quelques slides et d'affiche éco gestes. En complément, le Groupe VYV a mis à disposition de l'ensemble des maisons une e-formation « Climat & biodiversité : notre défi santé ». À fin 2023, 31,4 % collaborateurs l'ont suivie. Dans le cadre de la convention interne santé environnement, organisée par le Groupe VYV, dix conventionnaires (élus et collaborateurs) ont représenté le Groupe MGEN.

Les thématiques prioritaires identifiées par le comité de pilotage environnement ont continué de vivre en parallèle.

- Depuis 2021, la DSI a lancé une démarche numérique responsable. Pour s'inscrire dans une vision sur le long terme, la DSI s'est doté d'objectifs à atteindre pour 2027 sur six volets du numérique responsable (achats, équipements, QVCT & handicap, consommation énergétique, sociétal et printing & bureautique). Des indicateurs ont été définis pour piloter et atteindre les objectifs fixés. En termes de sensibilisation, MGEN a rendu accessible des modules de e-formation auprès de l'ensemble des collaborateurs MGEN. Ces modules sont proposés par l'Institut du numérique responsable, duquel la MGEN est partenaire, et permettent de sensibiliser sur les enjeux et les bonnes pratiques autour du numérique. Au cours de l'été 2023, le →

Groupe VYV a animé un concours de nettoyage des données numériques. L'objectif était de sensibiliser les collaborateurs sur l'empreinte environnementale du numérique et sur l'importance de nettoyer ses données. Afin de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs au numérique responsable, la DSI a déployé, tout au long de l'année, des supports de sensibilisation (webinaire, fiches écogestes, quiz, guide de bonnes pratiques). Une population de collaborateurs ciblés a été formée à l'écoconception des services numériques, et un événement de sensibilisation à l'écoconception a ensuite été animé auprès de l'ensemble des collaborateurs de la DSI.

- En 2023, la DSI a revu sa politique de dotation de PC afin de réduire leur empreinte environnementale. Leur durée d'utilisation a été allongée d'un an et, pour les ordinateurs portables de moins de cinq ans, la réparation est désormais privilégiée. Concernant les ordinateurs portables qui ne répondent plus à un usage professionnel, ils sont donnés à Emmaüs Connect et bénéficient d'une seconde vie.
- En 2023, dans le cadre du décret tertiaire, la DSI a élaboré un plan de réduction de la consommation énergétique de son data center (panneaux photovoltaïques, LED, « cold corridor » à l'étude et augmentation maîtrisée de la température de deux degrés dans la salle des machines).
- Sur l'énergie, et dans le cadre du décret tertiaire, MGEN a mis en place un schéma directeur énergétique visant à atteindre une réduction des consommations pour le patrimoine concerné de 40 % à horizon 2030, 50 % en 2040, et 60 % en 2050. Cette participation proactive a permis à MGEN d'être contributeur à la rédaction de l'ouvrage « Mettre en œuvre la Réglementation Eco Energie Tertiaire » avec Institut de la performance et de l'innovation dans l'immobilier. Le déploiement du plan de sobriété 2022 est toujours en cours et les sites MGEN sont progressivement rattachés à une plateforme de suivi des consommations d'énergie centralisé. En 2023 25,5% d'économie d'énergie par rapport à 2010 a été atteint sur le parc d'établissements relevant du Livre III, soit plus de la moitié de l'objectif à 2030.
- Sur les déchets, la direction de l'offre de soins mutualiste s'est engagée dans une démarche volontariste de gestion des déchets. Vingt-cinq établissements ont réalisé un diagnostic déchets, ces travaux aboutiront à l'élaboration d'un référentiel déchets construit en lien avec VYV³ et à la mise en place d'indicateurs de suivi.
- En parallèle, des travaux sont en cours pour mieux suivre les quantités de déchets auprès de nos sections, centres de services, et espaces régionaux. MGEN a également souhaité réduire sa consommation papier et a poursuivi ses travaux de dématérialisation de son magazine « Valeurs Mutualistes ». En 2023, une diminution de 49 % d'impression de magazines a été constaté par rapport à 2020.
- Sur les déplacements, un audit a été réalisé sur le premier semestre 2023 sur les sites relevant du Livre II. Cet audit a permis de revoir la politique voyage et de rédiger une charte mobilités. Cette charte a pour objectif premier de réduire l'impact carbone des déplacements de MGEN en intégrant l'enjeu environnemental dans la décision relative au moyen de transport utilisé. De plus, la réévaluation des montants de prise en charge (frais kilométriques, séjours hôteliers), a été ajustée : l'un des enjeux étant de piloter avec précision les déplacements pour mieux évaluer leur pertinence, et ce dans une logique de maîtrise des coûts. Les évolutions engagées ont été élaborées dans une logique de rapprochement avec les pratiques du Groupe VYV.
- Dans le cadre des négociations annuelles obligatoires 2023 – 2024, un forfait mobilité durable a été mis en place : il permet aux salariés qui utilisent un vélo pour venir travailler de percevoir une prime dont le montant, fonction du kilométrage parcouru, peut atteindre 250 € pour l'année. Ce forfait sera étendu au covoiturage en 2024. En complément, la prise en charge des abonnements transport en commun s'élève à 75 %, (versus 50% jusqu'à présent).
- En parallèle et dans le cadre de l'accord QVCT, deux modules de formation autour de l'écoconduite et des nouveaux moyens de déplacement urbains ont été déployés auprès des populations cibles.
- MGEN propose le « Crédit mobilité éco responsable » une alternative au véhicule de fonction pouvant être utilisée pour les billets de train ou location de deux roues électriques.
- Le centre de services de Rennes a reçu en novembre 2023 le label Mobil'Employeur – niveau argent par Rennes Métropole. Ce label récompense les employeurs ayant mis en place un plan de mobilité ambitieux : relais des mesures prises au niveau de MGEN, mise à disposition de vélos pliants, aménagement d'un parking vélo sécurisé, gestion des places de parking favorable aux covoiturageurs... Pour les collaborateurs, ce label permet de disposer de tarifs préférentiels dans les abonnements du réseau de transport en commun.
- Afin d'assurer la qualité de l'air au sein des établissements de soin, des sondes sont déployées sur chaque site afin de mesurer tout une série d'indicateurs (température, hygrométrie, CO2, COV) permettant un renouvellement adéquat de l'air intérieur.
- Sur la prévention à la santé environnementale plusieurs actions ont été réalisées en 2023 : des formations à la compréhension des liens entre santé et environnement à destination des professionnels, des ateliers de sensibilisation avec des jeux, expositions, supports pédagogiques et conférences sur différentes thématiques (la qualité de l'air, l'alimentation, les mobilités durables, les perturbateurs endocriniens, comment fabriquer ses cosmétiques, les additifs et contenants alimentaires, écogestes...). Des mémentos accompagnent les actions de prévention.

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 proposition 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 réunit 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 de la dernière édition, l'atelier sur la santé environnementale a à nouveau 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 (et moins polluantes) ainsi que des chauffages à panneaux rayonnants.

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 emplacements 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.

Dans le cadre du traitement des déchets mis en place depuis 2016, il a été mis en place des poubelles spécifiques pour le recyclage des capsules de café et des piles.

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'encres végétales 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.

La MNT participe également 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 la réalisation en 2020 d'un premier bilan carbone incluant le scope 3 (hors investissements), et la tenue d'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 2023-2025 qui a été négocié au premier trimestre 2023. Deux sous-critères composent ce critère : l'un porte sur un objectif de réduction des émissions de CO2 de la mutuelle sur des postes spécifiques (consommation électrique du bâtiment, courriers imprimés, consommation de données, matériel informatique...) du bilan et l'autre concerne la formation des collaborateurs aux enjeux RSE.

Enfin, un lien est maintenu entre le groupe et MUTEX, via un correspondant RSE interne.

La sensibilisation des collaborateurs MUTEX à ces enjeux s'effectue via :

- un module de formation dédié aux fondamentaux de la RSE via la plateforme ANNIE (newsassurance : 1h20) ou sur la plateforme Skilleos (2h30). Ces modules pensés pour tout public, visent à faire comprendre les fondamentaux du développement durable comme socle de référence de la RSE, comprendre comment intégrer les fondamentaux de la RSE et leurs déclinaisons opérationnelles pour les acteurs du marché de l'assurance, ainsi qu'à identifier les référentiels clés et le cadre de règlementaire afférent à la RSE ;
- un e-learning obligatoire « Climat et biodiversité : notre défi santé » porté par le groupe et déployé chez MUTEX depuis juin 2023 ;
- un e-learning « Comment travailler à 19°C » pour faire le lien avec le plan de sobriété énergétique de MUTEX et montrer aux collaborateurs qu'il est possible de baisser le chauffage pour faire des économies d'énergie et d'argent, tout en travaillant confortablement.

En complément de ces modules de e-learning, MUTEX a organisé sur l'année 2023 de multiples actions de sensibilisation aux enjeux environnementaux pour les collaborateurs : des fresques du climat (de nouveaux animateurs ont été également formés en interne), un atelier sur le numérique responsable auprès de l'ensemble de la direction des Services d'information (DSI), un atelier de sensibilisation au développement durable auprès de toute la direction Finance et Risques, une collecte de jouets pour Noël au profit d'enfants démunis, des campagnes sur les écogestes, un guide pour les semaines du développement durable, des webinars sur des sujets de solidarité, de numérique responsable (accompagné d'un clean up challenge), d'économie d'énergie, de climat ou encore une conférence interactive sur « comment travailler à 19°C » animée par une experte scientifique reconnue en science physique et climat.

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. À travers son prestataire, MUTEX adhère à la démarche WasteWatch (programme de lutte contre le gaspillage alimentaire) depuis janvier 2022 dans l'objectif de réduire de 50 % le gaspillage alimentaire d'ici 2025. En 2023, il y a eu 7 738,8 kg de déchets (production, distribution, plonge, pain, stockage matières premières) sur tout le restaurant inter-entreprise (RIE) commun avec Siemens et Chorum. Les MUTEXois représentant environ 50% des consommateurs du RIE, on peut donc compter 3869,4 kg imputés à MUTEX.

Les salariés sont incités à trier les déchets grâce à des points de tri à la place de poubelles de bureau individuel. Un tri du papier, des DIB (déchet industriel banal), des canettes, ainsi que du plastique, verre et carton est en place et présent à chaque étage.

Le siège de MUTEX est certifié HQE « Très bon » en exploitation, limitant ainsi l'impact du site sur l'environnement.

Concernant l'enjeu de la mobilité, le site est équipé de racks de vélos pour favoriser les mobilités douces et de bornes de recharges pour les véhicules électriques. Le Groupe VYV a mis en place un partenariat avec Klaxit que MUTEX a déployé pour ses collaborateurs pour favoriser le covoiturage. Depuis 2022, MUTEX a mis en place le forfait mobilité durable et en 2023 l'enveloppe s'élève à 400€.

Depuis le 1er janvier 2023, grâce au nouvel accord de télétravail, tous les collaborateurs ont le droit au télétravail : jusqu'à trois jours par semaine, avec un jour supplémentaire occasionnel en plus, à la main du manager.

MUTEX a initié la démarche « ACT Pas à Pas » conçue par l'Ademe qui permet d'établir un diagnostic de l'entreprise en matière de carbone, d'élaborer une vision bas carbone à court, moyen et long terme de l'entreprise, puis de définir une stratégie climat basée sur des trajectoires reconnues permettant de respecter les accords de Paris pour limiter le réchauffement à +1,5°C. MUTEX est à l'étape 3 de cette démarche, pour laquelle elle se fait accompagner par un cabinet extérieur. La fin de ce projet est prévue pour mai 2024.

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.

En 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 ; améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments ; réduire les déchets et renforcer les pratiques d'économie circulaire; 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

La direction du Développement durable VYV³, constitue une base d'outils de sensibilisation et de formation mobilisables par les entités. En 2023, en coordination avec les équipes du Groupe VYV, VYV³ a complété cette base et déployé de nouveaux outils relayés par les entités aux collaborateurs, souvent à l'occasion d'événements consacrés aux enjeux environnementaux.

En 2023, une nouvelle formation obligatoire « Climat, biodiversité, notre défi santé » construite par le Groupe VYV a été proposée à l'ensemble des collaborateurs de VYV³. Ce parcours de 1h30 en e-learning mis à disposition sur la plateforme l'Academy décrypte les enjeux croisés entre biodiversité et santé, le dérèglement climatique et ses conséquences sur les enjeux de santé, ainsi que l'impact de/sur les métiers.

Un challenge de nettoyage de nos données numériques organisé par le Groupe VYV a associé différentes équipes VYV³ avec pour objectif de libérer de l'espace de stockage sur les serveurs en supprimant tous les messages et fichiers obsolètes, inutiles ou en doublon dans les boîtes e-mail, sharepoint, one drive… Une centaine de collaborateurs d'Harmonie Mutuelle, de MGEN, MNT, MUTEX, RMA, UMG Groupe VYV et de VYV³ ont participé à ce premier challenge groupe en complétant les données demandées, et ont été nombreux à faire du tri suite au webinaire ». Les trois participants VYV³ ayant nettoyé le plus d'octets ont été récompensés par la direction du Développement durable VYV³ en recevant chacun un panier gourmand confectionné par « Les Tokés », un ESAT de VYV³.

La direction du Développement durable de VYV³ a également proposé aux collaborateurs des entités de s'inscrire dans la Semaine européenne du développement durable 2023 sous le mot d'ordre « Agir au quotidien ». Elle leur a proposé pour ce faire de mettre leurs connaissances à jour à l'aide de différents contenus et en participant à plusieurs événements : formation « Climat, biodiversité, notre défi santé ! », webconférences climat, énergie, travail durable, participation à des quizz…

Certaines entités de VYV³ déploient en sus leurs propres 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 met en œuvre des formations (conduite éco-responsable, formation à « l'utilisation » des locaux et des équipements neufs). Autre exemple, certaines entités de VYV³ (VYV³ Pays de la Loire, VYV³ Terres d'Oc et VYV³ Sud-Est) disposent de l'appui de conseillers en transition énergétique et écologique en santé (CTEES) recruté suite à un AMI de l'ANAP et de la CNSSA. Ces conseillers mettent leur expertise à disposition de l'ensemble des établissements de leurs périmètres et déploient des actions de sensibilisation de terrain pour sensibiliser les professionnels des établissements à l'optimisation énergétique du fonctionnement des bâtiments.

Réduction des déchets et économie circulaire

En 2022, la direction Développement durable avec l'appui des référents des entités VYV³ et en collaboration avec la direction de l'Offre de soins de MGEN, s'est appuyée sur une soixantaine de diagnostics déchets (dont 25 approfondis) réalisés par des établissements volontaires, pour construire un référentiel adapté aux activités et métiers de VYV³. Destiné à l'ensemble des professionnels ayant en charge la gestion des déchets et le développement durable au sein des ESMS, et plus largement à tout collaborateur qui souhaiterait s'informer sur les réglementations en vigueur et sur les bonnes pratiques liées au tri des déchets, ce référentiel constitue un outil d'aide méthodologique qui répond à l'attente des structures VYV³ d'avoir des conseils et directives claires pour mettre en place le tri concrètement et réduire à la source les déchets qu'elles produisent. Il est constitué de fiches qui proposent, en fonction des thématiques et de la nature des déchets, d'aborder les enjeux et la réglementation appliquées, des conseils et bonnes pratiques pour agir sur la réduction à la source et le tri et des ressources (guides, outils, retours d'expérience) pour approfondir le sujet.

Ce référentiel renforce 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 les biodéchets rejoignent ensuite les filières constituées (collecte dans certains cas via des contrats cadres comme pour VYV³ Pays de la Loire), 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, Hospi Grand Ouest) ou explorent des approches partenariales avec leurs collectivités territoriales.

À titre d'exemple, VYV³ Normandie monte un plan global de gestion des déchets inspiré du référentiel proposé par la faitière et intégrant des notions propres à ses activités et son implantation. En 2023, les 37 communautés de communes collectant les établissements ont été contactées afin de constituer un document de référence pour les établissements et les sociétés de ménage. En 2024, un nombre important d'équipement de tri sera déployé sur les établissements en complément d'une signalétique adaptée.

Dans de nombreux établissements, les équipes organisent, autour de la thématique de l'économie circulaire, des activités pédagogiques et de sensibilisation avec leurs publics. En 2023, VYV³ Centre-Val de Loire a organisé une première « cleanwalk » pour ses collaborateurs des sièges, des Ehpad, de l'IEM Charlemagne, des résidences autonomie, des pharmacies mutualistes et des magasins d'optique. Cette opération de sensibilisation a permis de collecter pas moins de 45 kilos de déchets. L'ESAT de l'APSA produit des objets à base de bois de récupération ou de tissu. Ces objets ont une portée écologique et favorisant la biodiversité (nichoir à oiseaux, abri à hérisson, sac de course réutilisables…). Cette association membre de VYV³ a également 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). L'atelier friperie deviendra mobile en 2024 et se déplacera dans les autres établissements de l'entité.

Le pôle Produits et services de VYV³ développe 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 équipements qui améliorent la santé tout en préservant l'environnement, la filière Santé visuelle de VYV³ (magasins Ecouter Voir) 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 et, pour plusieurs montures, sont certifiées Origine France Garantie. 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% biosourcées 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 ou d'autres produits. En 2023 Ecouter Voir a poursuivi son engagement pour une optique plus responsable en devenant le premier réseau national à se lancer dans la distribution de montures reconditionnées qualitatives en partenariat avec la start-up ZAC. Des magasins du réseau proposent dans le cadre de ce partenariat une série de montures solaires reconditionnées par ZAC à prix accessible avec la possibilité d'une mise à la vue. ZAC se charge de la collecte, via des urnes installées dans les magasins du réseau, et du tri initial des montures. Sont alors évalués : la résistance, l'état et la qualité de la monture. Les lunettes sélectionnées sont ensuite confiées aux équipes d'AlterEos en charge du reconditionnement, qui s'organisent en deux étapes : la décontamination et le nettoyage puis la réparation ou le remplacement des éléments usés. Ce travail est réalisé en France par des personnes en situation de handicap employées en CDI. Un processus qui permet de garantir une qualité optimale et durable des équipements proposés. Les équipements récupérés ne rejoignant pas cette filière de valorisation sont dans certains cas réutilisés à des fins humanitaires ou peuvent service en tant que pièces de rechange ou dans le cadre de la formation. En dernier recours, elles sont stockées en attente d'une filière de recyclage.

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 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. Dans la continuité de ces travaux VYV³ Centre-Val de Loire a mis en place un CLAN (comité de Liaison en alimentation et nutrition) régional et créé une grille d'audit à partir du référentiel VYV³ sur la nutrition. Cette grille rassemble 117 critères et 300 points d'observations et a pu servir de base à l'audit d'une quinzaine d'établissements et services en 2023. Un plan d'action régional portant notamment sur le développement durable et l'alimentation durable a ensuite été formalisé.

Ponctuellement, plusieurs entités de VYV³ (VYV³ 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 ou leurs collectivités. 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.

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 a acté la récupération systématique des équipements en fin de vie. Une partie de ces équipements est valorisée par une entreprise adaptée pour une « seconde vie », le reste étant récupéré et recyclé en suivant la filière adéquate. Pour tous les équipements informatiques et de téléphonie, la réparation est maintenant systématiquement préférée au remplacement et la politique d'achat adoptée en 2022 vise un recours à 100 % à des smartphones reconditionnés en cas de nouvelles dotations. En 2023 VYV³ IT a choisi de faire un état des lieux de ses pratiques et de mesurer le niveau de connaissance et de maturité de ses équipes internes. Ces travaux lui ont permis d'élaborer une feuille de route en matière de numérique responsable pour déploiement à partir de 2024.

Les entités membres de VYV³ ont également mis en place différents processus visant à réduire l'impact de leurs équipements numériques. Ainsi VYV³ Normandie en partenariat avec les entreprises adaptées, Afb et Printerre EA fait récupérer son matériel informatique et ses cartouches d'encre afin que le matériel encore fonctionnel puisse être reconditionné et revendu et que les DEEE (déchets électriques et électroniques) puissent être recyclés. Suivant la même logique, l'APSA a cédé son matériel informatique et téléphonie vieillissant à une entreprise de reconditionnement afin de permettre son réemploi et si nécessaire son recyclage.

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 VYV Enfance s'engagent en matière de santé environnementale en prêtant une attention particulière au respect de la qualité de l'air intérieur. Elles s'assurent de cette qualité au travers de mesures régulières, choisissent des alternatives aux produits chimiques pour le nettoyage (ex : utilisation de produits éco labellisés…) et sensibilisent leurs collaborateurs à leur bonne utilisation. Parce que cet engagement environnemental rejoint aussi la politique de prévention de la filière, certaines crèches sensibilisent 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 (deux nouvelles crèches VYV³ Centre-Val de Loire labellisées en 2023).

D'autres établissements sanitaires ou médico-sociaux VYV³ (VYV³ Pays de la Loire, 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, plantes « dépolluantes » dans les bureaux de VYV³ Bretagne…). En 2023, l'Hôpital Privé des Côtes d'Armor (HGO), dix autres établissements de santé pilotes en périnatalité bretons, l'ARS Bretagne, le réseau périnatalité Bretagne, le GCS Achats Santé Bretagne, les fédérations régionales représentant les établissements de santé (FEHAP, FHF et FHP) ont signé une charte d'engagement en faveur de la santé environnementale, initiée dans le cadre de la « Stratégie des 1 000 premiers jours de l'enfant » du ministère de la Santé.

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, VYV³ Normandie, VYV³ Bretagne) 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. Des Ehpad de VYV³ Bretagne ont reçu en 2023 la label « refuge LPO » et l'un d'entre eux s'est porté volontaire en 2024 pour être établissement pilote en termes de biodiversité.

RMA

En 2023, **RMA** a décidé de ne pas renouveler sa certification AFAQ 26000, mais n'arrête aucunement son engagement RSE. Le choix est motivé par le fait que la certification n'apportait plus de valeur ajoutée à ses initiatives RSE, ce qui permet en outre de davantage se concentrer sur la DPEF (exercice volontaire) et le développement de la démarche de stratégie bas carbone. Des actions concrètes sont mises en place sur le siège de RMA et dans le cadre de ses partenariats et de sa politique achat.

En 2023, RMA a continué et amplifié ses actions de sensibilisation 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. De nombreuses animations ont été organisées lors des temps de repos du midi afin de rapprocher le sujet au cœur du quotidien des collaborateurs, et des plaquettes informatives ont été partagées, comme par exemple sur la sécheresse de l'été 2023.

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 sont adaptés en fonction de l'occupation du bâtiment pendant les périodes de télétravail massif et selon les saisons. Lors de l'hiver 2022-2023, une gestion saisonnière d'occupation des locaux a été mis en place afin d'optimiser la consommation d'énergie et se conformer avec la charte Ecowatt. Sur l'année 2023, la consommation électrique a baissé d'environ – 30 % par rapport à l'année de référence 2019. Il n'y a pas eu de recul sur les années passées, donc suite à cette baisse conséquente RMA a décidé de poursuivre ce plan de sobriété électrique en 2024 avec moins de restrictions mais toujours avec un objectif de réduction de la consommation.

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, réalisé par un prestataire qui n'utilise 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 (scopes 1 et 2). Ainsi, les achats représentent environ 35 500 tCO2e contre moins de 4 100 tCO2e 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 2023, la mutuelle :

- a réalisé son troisième bilan carbone, sur les données 2022 ;
- suit la partie réduction de GES de sa politique climat grâce à ce bilan carbone annuel. Cette réduction suit les engagements adoptés lors de l'assemblée génrale 2022 d'atteindre 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) ;
- a terminé la co-construction de sa stratégie climat avec ses collaborateurs et élus de la mutuelle ;
- a publié son premier rapport stratégie climat, abordant les trois années de travail dans la démarche « ACT Pas à Pas » de l'ADEME et les perspectives à 2030.

MGEN

Suite à la mesure du bilan carbone 2022, **MGEN** s'est lancé en 2023 dans la construction de sa stratégie climat en suivant la méthodologie « ACT pas à pas » de l'ADEME. Ces travaux se concrétiseront lors des assemblées générales 2024 où la trajectoire de réduction CO2 sera annoncée. Dans le cadre de ses travaux, MGEN a réalisé sa cartographie des risques climatiques.

En octobre 2022, MGEN a publié son plan de sobriété énergétique et s'est engagé 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…).

Le déploiement du plan de sobriété 2022 est toujours en cours et les sites MGEN sont progressivement rattachés à une plateforme de suivi des consommations d'énergie centralisée. L'ensemble des responsables techniques et directeurs d'établissements du Livre III a été formé à cette plateforme, permettant de piloter finement et localement leurs consommations. Cet outil sera enrichi de capteurs de qualité d'air, température en vue d'apporter un meilleur confort aux occupants et remonter à terme les consommations d'eau afin de déceler les fuites.

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 à hauteur 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 ;
- une meilleure efficacité énergétique des équipements et l'accroissement de leur performance ;
- l'amélioration du 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. 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 MGEN soumis (>1000m² ou faisant parti d'un bâtiment > 1000m²) a fait l'objet d'une déclaration de leurs consommations, surface, cadastre, sur la plateforme Operat.

MGEN étudie, dans les grandes métropoles, la possibilité de raccordement sur des réseaux de chaleur de la ville. C'est actuellement le cas pour le centre de santé de Lyon. Cette connexion au réseau urbain de la métropole produit une énergie moins carbonée (issue à 65 % de la transformation les ordures ménagères et biomasse) et réduira l'empreinte carbone du site de 45 tonnes CO2 / an.

Dans la même logique de décarbonation du parc et dans un objectif de réduire l'indépendance énergétique, la direction de l'Immobilier a mené une analyse d'opportunité photovoltaïque sur l'ensemble de ces sites. Cette étude permettra de prioriser les sites selon leur potentiel solaire sur la base de leurs consommations électriques, masques solaires, surfaces toitures disponibles, potentiel de production solaire. L'objectif à terme est la production en local d'une partie de l'électricité, et de créer de l'ombrage aux véhicules des patients et salariés. Quatre sites pilotes (Data center Nancy & Tours, IMR, Rognes) ont été identifiés à fort potentiel pour mener les études approfondies et consultations associées.

MNT

Conformément à la réglementation, la **MNT** réalise régulièrement des bilans GES sur les activités concernées par cette règlementation (énergies, fluides frigorigènes et carburants). La mutuelle réduit ses émissions de gaz à effet de serre à travers notamment sa politique d'investissements responsables et au travers des principes contenus dans la politique achats du groupe.

La MNT a réalisé son premier bilan carbone complet prenant en compte les scopes 1, 2 et 3 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… Cet exercice sera ensuite réalisé annuellement pour permettre de mesurer l'efficacité des actions de décarbonation mises en œuvre.

En 2024, la MNT poursuivra ses démarches en se dotant d'une stratégie climat, basée sur la méthodologie « ACT Pas à Pas » de l'ADEME. Celle-ci sera co-construite avec l'ensemble des directions de la MNT et sera validée par les instances dirigeantes. Un plan d'actions ambitieux comprenant des objectifs précis et des indicateurs de mesure sera ensuite progressivement déployé à partir de 2025.

Enfin, dans le cadre du plan de sobriété énergétique, la MNT a mis en place des mesures permettant de diminuer sa consommation énergétique pour la période hivernale 2022/2023. Ces actions ont permis de constater une baisse moyenne de la consommation en chauffage et électricité de 16 % par rapport à la consommation. Un second plan de sobriété énergétique pour l'hiver 2023/2024 a démarré en novembre 2023.

MUTEX

MUTEX a réalisé en 2023 son troisième bilan carbone (tous scopes inclus, y compris les investissements) sur les données 2022. Les émissions de l'entreprise sont de 14 830 tCO2e hors investissements et 958 826 tCO2e en incluant les investissements. Le scope 3 représente presque l'ensemble des émissions de →

MUTEX. Au sein de ce scope, les quatre premiers postes d'émissions, hors investissements sont :

- les achats de produits ou services (intrants) avec 13 151 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.

  Pour cela, cette année MUTEX a essayé de rencontrer son top 20 fournisseurs. A noter que les bilans carbones de 5 principaux fournisseurs ont été exploitables dans le bilan carbone de MUTEX.
- Les immobilisations avec 486 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'éditique, par défaut, tous les documents interne MUTEX ainsi que tous ceux envoyés à ses distributeurs sont dématérialisés.
- Les déplacements avec 256 tCO2e. Comme présenté précédemment, MUTEX incite à favoriser le covoiturage grâce au partenariat avec Klaxit, à optimiser l'utilisation de la voiture grâce aux bornes électriques au sein de son parking, favoriser la mobilité douce grâce à la mise en place du Forfait Mobilité Durable (FMD) d'un montant de 400€, et la mise en place de racks de vélo devant le bâtiment et dans le parking.
- L'énergie avec 166 tCO2e. MUTEX a mené plusieurs campagnes de communication pour sensibiliser ses collaborateurs aux écogestes et à la réduction des déchets. Des systèmes de pilotage de l'éclairage (via une gestion technique du bâtiment (GTB)) et de la température, ainsi que l'extinction des ballons d'eau chaude des sanitaires (hors douches), permettent de réduire la consommation d'énergie. Ces consignes ont été définies dans un plan de sobriété énergétique validé en septembre 2022 par la direction générale. 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. L'extinction des écrans d'animation, des écrans de réservation de salle et des écrans TV dans les salles de réunion, est programmée la nuit, les weekends et les jours fériés.

Entités non obligées

VYV³

En 2022, suite à une instruction par le comité de direction élargi de **VYV³** (qui rassemble les directeurs généraux 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 faîtière 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 déployé en 2023 son projet Bilan Carbone© sur dix-huit de ses entités. Pour réaliser ce premier Bilan Carbone©, un échantillon de 360 structures représentatives de la diversité des établissements VYV³ a fait l'objet d'une collecte d'information qui ont été extrapolées au reste des établissements des entités. En support aux travaux techniques de collecte, VYV³ a offert à tous les participants du projet l'opportunité de se sensibiliser aux enjeux climats en participant à plusieurs webinaires interactifs.

Le Bilan Carbone© de VYV³ porte sur les 3 scopes d'émissions de gaz à effet de serre. Au niveau global, plus de la moitié (55%) des gaz à effet de serre proviennent des achats, une autre part importante (23%) des déplacements. Les résultats de ce bilan carbone ont été analysés pour chaque entité et pour chaque filière métier afin de pouvoir en tirer des conclusions spécifiques et d'identifier les enjeux sur lesquels travailler en priorité. Ces enseignements vont permettre à VYV³ de définir en 2024 sa stratégie climat et sobriété, avec des objectifs de long terme et un plan d'action à la clé. Pour ce faire VYV³ et ses entités se reposeront sur la méthode « ACT Pas à Pas » de l'ADEME.

Cette réflexion sur l'atténuation des émissions de gaz à effet de serre sera complétée par un travail de projection sur les impératifs de VYV³ en matière d'adaptation au changement climatique. Rassemblée en séminaire fin 2023 la communauté des référents développement durable a déjà expérimenté une méthode permettant d'identifier les enjeux d'adaptation de ses activités sanitaires et médico-sociales opérées par VYV³.

La stratégie climat et sobriété élaborée rejoindra les travaux déjà entrepris dans le cadre du projet « Efficacité énergétique et décarbonation » qui vise à répondre aux objectifs de la réglementation « Eco énergie tertiaire » et à accompagner les entités de VYV³ avec les outils nécessaires pour définir et mettre en œuvre leurs ambitions en matière d'efficacité énergétique. En 2023, les travaux déployés ont permis de préparer l'élaboration des stratégies énergétiques immobilières qui seront validées en 2024.

Ces stratégies capitaliseront sur des engagements déjà pris en matière de sobriété énergétique. 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.

Ces 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.

De manière générale, de nombreuses entités mettent en place des projets visant à réduire l'empreinte énergétique de leurs établissements, en choisissant des approvisionnements d'énergie renouvelables. Par exemple VYV³ Terres d'Oc et SCAPA ont décidé d'accompagner leurs restructurations d'établissements de santé, comme le site de Valence d'Albigeois et l'Ehpad de Loures-Barousse, d'investissements ambitieux en matière d'énergies renouvelables (géothermie et biomasse).

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. Pour VYV³ faitière et quelques autres entités (VYV³ Ile-de-France, VYV³ Bretagne, VYV3 Bourgogne, VYV³ Pays de la Loire, VYV³ Terres d'OC) 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. En 2023, VYV³ Normandie a promu la part obligatoire de remboursement de l'abonnement de location de vélo du service public à travers le témoignage d'une collaboratrice, le dispositif étant peu connu. L'entité a également adressé un questionnaire à l'ensemble de ses collaborateurs. Avec plus de 10% de répondants, l'entité a pu constater la marge de progression possible quant à l'usage de moyen de déplacement plus durable dans le cadre des trajets domicile-travail des collaborateurs. Ce travail donnera lieu à un plan de mobilité durable pour 2024.

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'éco conduite (APSA, Mutualité Française Vienne, VYV³ Pays de la Loire). VYV³ Bretagne a lancé en 2023 un audit de sa flotte automobile, afin de suivre les préconisations d'un expert en mobilité professionnelle dans le choix des véhicules, la gestion, le co-partage.

RMA

En 2023, **RMA** a réalisé son second bilan carbone sur les données 2022. Celui-ci s'est voulu le plus exhaustif possible en évaluant notamment l'impact carbone de ses prestations d'assistance. Les émissions totales de GES de RMA s'élèvent à 6 219 tCO2e.

Les prestations d'assistance représentent à elles seules 70 % de ce total, soit 3 078 tCO2e, alors que les intrants représentent 743 tCO2e soit environ 17 % des émissions.

Les déplacements représentent environ 6 % des émissions, soit 257 tCO2e. Ces émissions sont quasi uniquement causées par les déplacements domicile-travail, qui représentent 86 % des GES de ce poste d'émission.

Les travaux entamés pour piloter ces émissions de GES se poursuivront en 2024 dans le cadre du plan d'action construit et 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, la collecte sélective des déchets, l'intégration de critères RSE dans les appels d'offres et critères de suivi de prestataires, son plan de sobriété...

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 vertavien 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. Le site de Saint-Pierre-des-Corps, ouvert aux équipes tout début novembre 2023, n'a pas encore été inclus dans ces projections.

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

Introduction

LE RÉGLEMENT TAXONOMIE

Contexte

Les institutions européennes souhaitent encourager les investissements durables et réorienter les flux financiers afin de les rendre compatibles avec les objectifs de l'accord de Paris. Pour assurer un niveau de financement suffisant, les investissements des États et de l'Union européenne ne peuvent suffire. Afin d'orienter les investissements des acteurs privés vers des activités durables, l'Union européenne a produit une série de textes :

- le règlement SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation), également appelé règlement « Disclosure », visant à assurer la transparence des investissements dans les activités durables et la prise en compte des risques ESG dans les produits d'investissements ;
- la directive CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), remplaçant la directive NFRD, pour fiabiliser et normaliser le reporting d'informations extra-financières ;
- le règlement taxonomie.

Objectifs et principes du règlement taxonomie

Le règlement taxonomie a pour but de créer un système commun de classification des activités des entreprises permettant d'identifier celles pouvant être considérées comme durables. Ce système est défini dans le règlement européen EU 2020/852 du 18 juin 2020. Le règlement a été mis à jour dans les actes délégués publiés en juin 2023.

(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.

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 2023, l'évaluation des activités éligibles et alignées relatives aux deux premiers objectifs environnementaux que sont l'atténuation et l'adaptation au changement climatique sont applicables au même titre que l'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines, la transition vers une économie circulaire, la prévention et réduction de la pollution et enfin la protection et restauration de la biodiversité et des écosystèmes. Toutefois nous n'avons pas été en mesure de récupérer les informations pour les quatre derniers objectifs ce qui nous a conduit à les considérer comme non éligibles par prudence comme nous l'autorise le règlement.

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 2023, le règlement taxonomie prévoit la publication des informations suivantes : 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). Les informations relatives aux quatre autres objectifs n'ayant pu être récupérer, les montants associés ont été reportés comme non éligible par prudence, comme le permet le règlement.

Celles-ci contribuent substantiellement à l'atteinte de deux objectifs : adaptation au changement climatique et atténuation du changement climatique sans causer préjudice aux quatre autres objectifs environnementaux décrits dans le règlement et par le respect de garanties sociales minimales.

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 règlementairement 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 1er 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.

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 2023, les travaux menés par le groupe se sont concentrés sur le respect des obligations pour la seule structure assujettie (MUTEX). En 2025 sur l'exercice 2024, en plus de MUTEX, trois autres entités du groupe (Harmonie Mutuelle, MGEN et MNT) devront publier les informations relatives à la taxonomie dans le cadre du rapport de durabilité CSRD.

Eléments quantitatifs et qualitatifs de réponse à la Taxonomie européenne

Part des primes non-vie éligibles

MÉTHODOLOGIE UTILISÉE POUR LE CALCUL DE LA PART DES PRIMES NON-VIE ÉLIGIBLES

Dans sa FAQ de décembre 2023, 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[1].

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 2023, 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.

Par ailleurs, dans ce même document d'interprétation du règlement, France Assureurs précise que si une compagnie est en mesure d'identifier les périls climatiques couverts dans d'autres lignes d'activités prévues dans l'annexe 1 de la directive Solvabilité II, il est possible de considérer ces lignes comme éligibles. Cela concerne notamment la ligne d'activité d'assurance de protection du revenu sur laquelle MUTEX est active.

Cependant, à ce jour, les aléas climatiques qu'ils soient directs ou indirects, ne sont ni couverts, ni mentionnés dans les produits d'assurance offerts par MUTEX de façon explicite. En conclusion, l'activité des primes non-vie de MUTEX n'est donc pas éligible à la taxonomie à ce jour.

INDICATEUR	MONTANT 2023 EN MDS EUROS	MONTANT 2023 EN % DES PRIMES ÉMISES BRUTES EN ASSURANCE NON-VIE
Primes émises brutes en assurance non-vie	0,000	0,0 %
Primes émises brutes des lignes d'activité mentionnées dans les actes délégués du règlement taxonomie	0,000	0,0 %
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 %

Conformément à la méthodologie expliquée ci-dessus, MUTEX ne dispose pas de primes non-vie qui soient éligibles à la taxonomie européenne à ce jour.

Part des investissements éligibles à la taxonomie

MÉTHODOLOGIE UTILISÉE POUR LE CALCUL DE LA PART DES ACTIFS ÉLIGIBLES

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. Une fois ces informations mises en relation avec le détail des investissements gérés, EGAMO peut déterminer l'alignement du portefeuille de MUTEX. La qualité des informations produites dépend de la qualité des informations renseignées dans les DPEF des sociétés non-financières présentes dans le portefeuille d'investissement de MUTEX.

L'outil développé par MSCI permet également à EGAMO, pour le compte de MUTEX, de calculer la part des investissements dans des activités alignées 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.

Pour les actifs mobiliers de MUTEX dont la gestion n'est pas assurée par EGAMO, MUTEX se base sur les informations mises à disposition par les fonds d'investissements sur les actifs qui répondent aux critères de la taxonomie.

(1) « The insurance line of business must contain a policy with terms related to the treatment of 'climate perils' in view of Appendix A to Annex II to the Climate Delegated Act in order to be counted for Taxonomy-eligibility. »

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

Pour les actifs mobiliers de MUTEX dont la gestion n'est pas assurée par EGAMO, 9 fonds sur les 89 fonds dans lesquels MUTEX est investi, ont des actifs alignés avec la taxonomie européenne. Toutefois, un seul de ces fonds est dans la capacité de fournir les informations pour l'année 2023 et ce sans le détail de la contribution aux objectifs environnementaux (changement et/ou atténuation du changement climatique). Pour cette raison, ces encours n'ont pas été pris en compte dans les éléments quantitatifs indiqués dans la section suivante de ce document.

Part des investissements éligibles à la taxonomie

Activités alignées sur la Taxonomie – sous réserve d'une évaluation positive de l'absence de préjudice important (DNSH) sur les autres objectifs et du respect des garanties minimales

(En millions d'euros, sauf pourcentages)	SUR LA BASE DU CHIFFRE D'AFFAIRES		SUR LA BASE DES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT	
	%	MONTANT	%	MONTANT
Valeur moyenne pondérée de tous les investissements dans des activités alignées à la Taxonomie par rapport à l'actif total (hors expositions souveraines)	5,1	316,06	6,9	421,85

(En millions d'euros, sauf pourcentages)	%	MONTANT
Actifs couverts par le KPI par rapport au total des actifs sous gestion, à l'exclusion des investissements dans des entités souveraines[1]	64,72	6 146

(1)Egamo n'a pas obtenu l'information sur les fonds d'investissements dans lesquels est investi MUTEX via le mandat d'EGAMO. Ces types d'investissements n'ont pas été pris en compte dans les actifs couverts par l'ICP. Ce montant s'élève à 691 millions d'euros.

Ventilation du numérateur de l'ICP

(En millions d'euros, sauf pourcentages)	%	MONTANT
Part de dérivés par rapport au total des actifs couverts par le ICP	0	-
Part des expositions sur des entreprises non soumises à la CSRD	0	-
Pour les entreprises non financières	-	-
Pour les entreprises financières	-	-
Part des expositions sur des entreprises de pays tiers non soumises à la CSRD	0	-
Pour les entreprises non financières	-	-
Pour les entreprises financières	-	-
Part des expositions sur des entreprises financières et non financières soumises à la CSRD alignées à la Taxonomie	-	-
Pour les entreprises non financières	35,2	1 684,19
Pour les entreprises financières	33,3	1 594,04
Part des expositions sur d'autres contreparties et actifs	31,5	1 508,57
Part des investissements hors UC	-	-
Part des investissements sur des expositions non éligibles à la Taxonomie2	85,8 %	4 105,76
Part des investissements sur des expositions éligibles à la Taxonomie mais non alignées	7,62 %	364,97

(En millions d'euros, sauf pourcentages)	SUR LA BASE DU CHIFFRE D'AFFAIRES		SUR LA BASE DES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT	
	%	MONTANT	%	MONTANT
Part des expositions sur des entreprises financières et non-financières soumises à la CSRD alignées à la Taxonomie	*Pour les entreprises non financières*			
	2,6	162,38	3,5	216,72
	Pour les entreprises financières			
	2,5	153,68	3,3	205,12
Part des investissements hors UC alignés à la Taxonomie	-	-	-	-
Part des expositions sur d'autres contreparties et actifs alignés à la Taxonomie (ex : obligations durables d'entreprises)	-	-	-	-

Ventilation du numérateur de l'ICP par objectif environnemental

(En milliers d'euros, sauf pourcentages)		PART RELATIVE AUX EXPOSITIONS ALIGNÉES SUR LA TAXONOMIE	ACTIVITÉS TRANSITOIRES	ACTIVITÉS HABILITANTES
(1) Atténuation du changement climatique	*Sur la base du chiffre d'affaires*	221 973	-	-
	Sur la base des dépenses d'investissement	328 826	-	-
(2) Adaptation au changement climatique	*Sur la base du chiffre d'affaires*	1,14	-	-
	Sur la base des dépenses d'investissement	12,70	-	-
(3) Utilisation durable et protection des ressources aquatiques et marines	*Sur la base du chiffre d'affaires*			
	Sur la base des dépenses d'investissement			
(4) Transition vers une économie circulaire	*Sur la base du chiffre d'affaires*			
	Sur la base des dépenses d'investissement			
(5) Prévention et réduction de la pollution	*Sur la base du chiffre d'affaires*			
	Sur la base des dépenses d'investissement			
(6) Protection et restauration de la biodiversité et des écosystèmes	*Sur la base du chiffre d'affaires*			
	Sur la base des dépenses d'investissement			

**Les encours éligibles ou alignés sur les quatre objectifs, à savoir, l'utilisation durable et protection des ressources aquatiques et marines, la transition vers une économie circulaire, la prévention et réduction de la pollution et la protection et restauration de la biodiversité et des écosystèmes ne font pas l'objet de publication à titre de l'exercice 2023, conformément aux règlements délégués (UE) 2021/2178 du 6 juillet 2021 et (UE) 2022/631 du 9 mars 2022*

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, MUTEX est dans l'obligation de publier sa participation dans des activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile :

- 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.

En raison de l'absence de données disponibles au 31 décembre 2023 sur ces types d'expositions, que ce soit sur les investissements via les fonds ou sur les investissements gérés par la société de gestion EGAMO, MUTEX n'est pas en mesure de publier les tableaux de l'annexe XII du règlement délégué (UE) 2022/1214 du 9 mars 2022.

	ACTIVITÉS LIÉES À L'ÉNERGIE NUCLÉAIRE
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
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
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
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
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
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

Ventilation du dénominateur de l'ICP par objectif environnemental

(En millions d'euros, sauf pourcentages)	CCM + CCA		ATTÉNUATION DU CHANGEMENT CLIMATIQUE (CCM)		ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE (CCA)	
Activités économiques	*Montant*	*%*	*Montant*	*%*	*Montant*	*%*
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion des autres activités économiques alignées sur la taxinomie non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	316,06	5,1	0	0	0	0
Total ICP applicable	6 146,29	100	0	0	0	0

Ventilation du numérateur de l'ICP par objectif environnemental

(En millions d'euros, sauf pourcentages)	CCM + CCA		ATTÉNUATION DU CHANGEMENT CLIMATIQUE (CCM)		ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE (CCA)	
Activités économiques	*Montant*	*%*	*Montant*	*%*	*Montant*	*%*
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion des autres activités économiques alignées sur la taxinomie non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	316,06	100	0	0	0	0
Total ICP applicable	316,06	100	0	0	0	0

Activités économiques éligibles à la taxinomie mais non alignées sur celle-ci

(En millions d'euros, sauf pourcentages)	CCM + CCA		ATTÉNUATION DU CHANGEMENT CLIMATIQUE (CCM)		ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE (CCA)	
Activités économiques	*Montant*	*%*	*Montant*	*%*	*Montant*	*%*
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion des autres activités économiques alignées sur la taxinomie non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	364,97	7,7	0	0	0	0
Total ICP applicable	364,97	7,7	0	0	0	0

Activités économiques non éligibles à la taxinomie

(En millions d'euros, sauf pourcentages)	CCM + CCA		ATTÉNUATION DU CHANGEMENT CLIMATIQUE (CCM)		ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE (CCA)	
Activités économiques	*Montant*	*%*	*Montant*	*%*	*Montant*	*%*
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.26 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.27 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.28 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.29 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.30 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion de l'activité économique alignée sur la taxinomie visée à la section 4.31 des annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139 au dénominateur de l'ICP applicable	-	0	0	0	0	0
Montant et proportion des autres activités économiques alignées sur la taxinomie non visées aux lignes 1 à 6 ci-dessus au dénominateur de l'ICP applicable	4 105,76	86,2	0	0	0	0
Total ICP applicable	4 105,76	86,2	0	0	0	0

Note méthodologique

Périmètre de la DPEF

Présentation du périmètre du groupe

Le périmètre prudentiel du Groupe VYV se compose de neuf entités françaises suivantes :

- l'UMG « Groupe VYV » ;
- cinq membres affiliés :
  - > quatre mutuelles relevant du Livre II du Code de la mutualité :
    - – Harmonie Mutuelle ;
    - – Mutuelle Générale de l'Éducation Nationale (MGEN) ;
    - – Mutuelle Mare Gaillard ;
    - – Mutuelle Nationale Territoriale (MNT).
  - > une société d'assurance mutuelle relevant du Code des assurances :
    - – SMACL Assurances, dite SMACL SAM.
- trois entités non affiliées pour lesquelles existent des liens de combinaison ou capitalistiques avec l'UMG « Groupe VYV » :
  - > deux filiales assurantielles :
    - – MUTEX SA, détenue à 51 % par Harmonie Mutuelle, 33 % par VYV Invest, 3 % par MGEN et intégrée globalement aux comptes du groupe ;
    - – Parnasse Garanties SA, détenue à 20 % par la 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 II.

Le périmètre combiné du Groupe VYV regroupe :

- le périmètre prudentiel, détaillé précédemment ;
- les activités rattachées à l'assurance mais hors périmètre prudentiel telles que les foncières et SCI d'exploitation ;
- 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.

Table de concordance

Pour faciliter la lecture de la DPEF, la table de concordance est présentée en page 21 de la DPEF.

Exclusion de certaines thématiques prévues à l'article L. 225-102-1 du Code de commerce

Au regard des activités du groupe, certaines thématiques prévues à l'article L 225-102-1 du Code de commerce ne sont pas reprises dans la DPEF :

- les engagements sociétaux en faveur de la lutte contre le gaspillage alimentaire,
- les engagements sociétaux en faveur de la lutte contre la précarité alimentaire,
- les engagements sociétaux en faveur du respect du bien-être animal,
- les engagements sociétaux en faveur d'une alimentation responsable, équitable et durable.

Certaines bonnes pratiques peuvent cependant être rapportées dans le corps de la DPEF, notamment sur les activités de soins sans que ces thématiques ne correspondent à des risques majeurs.

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

Disponibilité des informations

Principes généraux

Le Groupe VYV a souhaité publier une DPEF groupe 2023 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 2023.

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 des indicateurs 2023 avec la DPEF 2022

La méthodologie de calcul des indicateurs de formation est restée relativement stable entre 2022 et 2023. Cependant les indicateurs de l'offre responsable ont été révisés en profondeur pour inclure trois nouveaux leviers de prévention : santé mentale, sport-santé et santé au travail. Ces nouveaux leviers se traduisent par des actions concrètes et visent des populations spécifiques.

Exemples d'actions et de bénéficiaires :

action : événements sportifs, ateliers ponctuels ou cycles d'ateliers, webinaires, conférences, séances de coaching ;

bénéficiaires : adhérents individuels, adhérents collectifs, employeurs (RDH, décideurs, managers), grand public.

La publication des données sur la prévention se fera uniquement au niveau du groupe, en raison de difficultés rencontrées lors de la collecte des données par entité.

Consommations d'électricité et émissions de gaz à effet de serre liés

En raison des difficultés rencontrées en 2022 pour recenser les consommations d'énergie 2023, un nouveau processus de reporting a été mis en place auprès de nos fournisseurs. Lors du renouvellement des contrats-cadres d'énergie, le périmètre de suivi de la direction Achats groupe a été élargi pour couvrir l'ensemble des sites du groupe.

La quasi-totalité ont été fourni par nos fournisseurs, excepté la consommation de gaz sur un semestre, pour ce fait la direction Achats a utilisé les consommations de gaz d'Engie comme référence pour estimer celles de Total Energies.

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 2023. 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 31/12/2023	En %
Harmonie Mutuelle	5 471	11,83 %
MGEN	9 008	19,50 %
MNT	1 005	2,17 %
MUTEX	654	1,41 %
VYV³*	29 038	62,85 %
RMA	259	0,56 %
Autres	777	1,68 %
Total	**46 212**	**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.*

Rôles et responsabilités

QUI ?	RÔLE
Responsable référentiels et performance extra-financière équipe d'animation de la DPEF	• Responsable de la conformité de la DPEF groupe à l'exigence réglementaire et aux autres objectifs qui lui sont fixés. • Ajoute, retire, modifie les informations nécessaires pour assurer cette conformité. • Assure l'organisation et l'animation de toute la campagne de reporting en interaction avec les référents DPEF dans les entités et au sein du groupe. • Assure la vérification des informations par des contrôles de cohérence sur les données reportées et leur consolidation jusqu'au rapport final. • Suit avec l'OTI la vérification des informations.
Le directeur du Développement durable	• Fixe les objectifs et la structure générale de la DPEF groupe en interaction avec la direction de la Communication. • Valide la DPEF consolidée. • Assure la revue de la DPEF auprès des différentes instances du groupe (bureau national, CDG, commission DD, CA).
Les responsables DD/RSE des entités	• Sont en charge de l'intégralité du reporting de leur entité juridique. • Collectent les éléments nécessaires à la production des informations qui leur sont demandées pour la DPEF groupe à partir des remontées de leurs propres référents. Ces informations peuvent provenir de différents processus en place (documentés ou non), d'outils de suivi et de pilotage métier, d'enquêtes… Elles sont remontées sous la forme de fiches quantitatives et qualitatives communes à l'ensemble des entités pour faciliter le travail de consolidation des données groupe. • Assurent la vérification des informations qu'ils délivrent au niveau groupe en effectuant des contrôles de cohérence. • Valident les contenus rédigés portant sur leurs entités. • Enregistrent toutes les pièces nécessaires (bases de données, documents source, feuilles de calcul intermédiaires…) à la vérification de la sincérité des informations qu'ils communiquent. • Le cas échéant, présentent ces pièces ainsi que la méthode de production des informations lors de l'audit. • Alertent l'équipe d'animation lorsque les informations demandées ne sont pas ou plus disponibles.
La direction de la Communication groupe	• Assure la relecture et 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%. Depuis 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.

Rapport de l'organisme tiers indépendant (tierce partie) sur la déclaration consolidée 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 2023

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 3-1895 (accréditation dont la liste des sites et la portée sont disponibles sur 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 (ci-après respectivement les « informations » et la « déclaration »), préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, présentées de manière volontaire dans le rapport de gestion du Groupe VYV (ci-après la « société » ou l'« entité »), en référence aux dispositions de l'article L. 114-17 du Code de la mutualité (alinéa 11) qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce.

Conclusion

Le périmètre de reporting inclut de façon restreinte l'entité VYV³ dont la part des effectifs est estimée à 63 % 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 », à l'exception des éléments décrits ci-dessus, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au référentiel.

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.

Nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques, constatées ou extrapolées.

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).

Le présent rapport est établi conformément au programme de vérification RSE_SQ_Programme de vérification_DPEF.

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 sept personnes et se sont déroulés entre décembre 2023 et mars 2024 sur une durée totale d'intervention de sept 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, prévention, 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 2e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - > apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés,
  - > corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes

présentées en Annexe 1. Pour les risques empreinte environnementale, intégration des enjeux ESG dans les investissements et adéquation des produits et services aux enjeux sociétaux, 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 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 SAS
Paris La Défense, le 22 mai 2024

Christophe BERRARD
Associé

Souad EL OUAZZANI
Associée RSE &
Développement Durable

Annexe : Informations revues en tests de détail

- 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 de bénéficiaires d'actions de prévention en santé mentale en année N ;
- Nombre de bénéficiaires en sport santé en année N ;
- Nombre de bénéficiaires d'actions de prévention en santé au travail en 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 2023

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 3-1895 (accréditation dont la liste des sites et la portée sont disponibles sur 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 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), préparées selon les procédures de l'Entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, présentées dans le rapport de gestion d'Harmonie Mutuelle (ci-après la « Société » ou l'« Entité »), en application des dispositions de l'article L. 114-17 du code de la mutualité (alinéa 11) qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et ou 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.

Nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques, constatées ou extrapolées.

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).

Le présent rapport est établi conformément au programme de vérification RSE_SQ_Programme de vérification_DPEF.

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 7 personnes et se sont déroulés entre décembre 2023 et mars 2024 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 2e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'Entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - > apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
  - > corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour les risques Empreinte environnementale, Intégration des enjeux ESG dans les investissements et adéquation des produits et services aux enjeux sociétaux, 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 31 mai 2024

Christophe BERRARD
Associé

Souad EL OUAZZANI
Associée RSE &
Développement Durable

Annexe : Informations revues en tests de détail

- 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 de bénéficiaires d'actions de prévention en santé mentale en année N ;
- Nombre de bénéficiaires en sport santé en année N ;
- Nombre de bénéficiaires d'actions de prévention en santé au travail en 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 2023

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 actionnaires,

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 3-1895 (accréditation dont la liste des sites et la portée sont disponibles sur 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 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), préparées selon les procédures de l'Entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, présentées dans le rapport de gestion de Mutex (ci-après la « Société » ou l'« Entité »), en application des dispositions de l'article L. 114-17 du code de la mutualité (alinéa 11) qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et ou 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.

Nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques, constatées ou extrapolées.

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).

Le présent rapport est établi conformément au programme de vérification RSE_SQ_Programme de vérification_DPEF.

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 7 personnes et se sont déroulés entre décembre 2023 et mars 2024 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 2e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'Entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  > apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, 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 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 27 mai 2024

Christophe BERRARD
Associé

Souad EL OUAZZANI
Associée RSE &
Développement Durable

Annexe : Informations revues en tests de détail

- 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.

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 2023

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 3-1895 (accréditation dont la liste des sites et la portée sont disponibles sur 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 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), préparées selon les procédures de l'Entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, présentées dans le rapport de gestion de la MGEN (ci-après la « Société » ou l'« Entité »), en application des dispositions de l'article L. 114-17 du code de la mutualité (alinéa 11) qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et ou 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.

Nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques, constatées ou extrapolées.

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).

Le présent rapport est établi conformément au programme de vérification RSE_SQ_Programme de vérification_DPEF.

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 7 personnes et se sont déroulés entre décembre 2023 et mars 2024 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 2e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'Entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  > apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
  > corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour les risques Empreinte environnementale, Intégration des enjeux ESG dans les investissements et adéquation des produits et services aux enjeux sociétaux, 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 29 mai 2024

Souad EL OUAZZANI
Associée RSE &
Développement Durable

Annexe : Informations revues en tests de détail

- 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 de bénéficiaires d'actions de prévention en santé mentale en année N ;
- Nombre de bénéficiaires en sport santé en année N ;
- Nombre de bénéficiaires d'actions de prévention en santé au travail en 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 2023

Mutuelle Nationale Territoriale
Mutuelle régie par le Livre II du code de la mutualité
Siège social : 4, rue d'Athènes,75009 Paris
SIREN 538 518 473

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 3-1895 (accréditation dont la liste des sites et la portée sont disponibles sur 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 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), préparées selon les procédures de l'Entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, présentées dans le rapport de gestion de la Mutuelle Nationale Territoriale (ci-après la « Société » ou l'« Entité »), en application des dispositions de l'article L. 114-17 du code de la mutualité (alinéa 11) qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et ou 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.

Nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques, constatées ou extrapolées.

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).

Le présent rapport est établi conformément au programme de vérification RSE_SQ_Programme de vérification_DPEF.

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 7 personnes et se sont déroulés entre décembre 2023 et mars 2024 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 2e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;

- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'Entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - > apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
  - > corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour les risques Empreinte environnementale, Intégration des enjeux ESG dans les investissements et adéquation des produits et services aux enjeux sociétaux, 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.

L'organisme tiers indépendant,
Mazars SA
Paris La Défense, juin 2024

Christophe BERRARD
Associé

Souad EL OUAZZANI
Associée RSE &
Développement Durable

Annexe : Informations revues en tests de détail

- 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 de bénéficiaires d'actions de prévention en santé mentale en année N ;
- Nombre de bénéficiaires en sport santé en année N ;
- Nombre de bénéficiaires d'actions de prévention en santé au travail en 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 ;
- 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.

GROUPE vyv

Crédit photo GettyImages – Conception et réalisation : Isabelle Bomey
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

MUTUALITÉ FRANÇAISE
MEMBRE DE LA

www.groupe-vyv.fr