



DP



**DÉCLARATION DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE
GROUPE MATMUT**

2020



Som
maire

Avant-propos	4
Note méthodologique	8
Modèle d'affaires	13
PRÉSENTATION DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS	21
1• RISQUES SOCIÉTAUX	23
1.1 - Manque d'accessibilité à l'assurance - Inégalités sociales	24
1.2 - Baisse d'attractivité - Volatilité des assurés	29
1.3 - Risque d'image et de réputation	32
2• RISQUES SOCIAUX	35
2.1 - Dégradation du climat social	36
2.2 - Inefficience de la gestion des emplois et des compétences	41
3• RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ	43
3.1 - Interruption d'activité	44
3.2 - Risque cyber	46
4• RISQUES ENVIRONNEMENTAUX	49
4.1 - Changement climatique	50
4.2 - Impact environnemental de l'activité	54
TABLEAUX RÉCAPITULATIFS	59
RISQUES - POLITIQUES - INDICATEURS CLÉS	60
CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	62

Avant propos

La **Matmut** appartient au mouvement pionnier des mutuelles d'assurance des années 50/60. Elle voit le jour en 1961 à Rouen et, alors que la voiture individuelle se démocratise progressivement au sein de la société française, elle fait ses premiers pas en proposant une assurance Automobile aux meilleures conditions aux salariés du secteur privé. Depuis, la **Matmut** est devenue un Groupe, acteur majeur sur le marché de l'assurance en France.

Fiers de cet héritage, le Groupe **Matmut** et ses collaborateurs s'engagent depuis à développer leur savoir-faire dans le respect de valeurs mutualistes, de valeurs de proximité, de solidarité et d'humanité, en plaçant les sociétaires/adhérents au cœur des décisions. Complice de vies, le Groupe **Matmut** a à cœur de se réinventer chaque jour afin d'offrir aux sociétaires/adhérents des solutions toujours plus adaptées à leurs besoins, que ce soit en auto, en habitation, en santé, en épargne et prévoyance et en retraite.

En prise directe avec la société et ses évolutions, il contribue à son niveau à construire un monde et un avenir meilleurs : il conçoit des produits d'assurance responsables, garantissant une couverture adaptée aux besoins et dans le respect du pouvoir d'achat des sociétaires/adhérents, il agit en faveur de la réduction de son empreinte écologique, noue des partenariats avec des acteurs culturels afin de rendre la culture accessible au plus grand nombre, s'investit dans des centres de soins, encourage la recherche médicale et l'innovation en soutenant par exemple le développement des véhicules autonomes.

En qualité d'assureur mutualiste, le Groupe **Matmut** porte la responsabilité de développer ses activités en contribuant au développement durable dans le respect de ses valeurs d'entreprise citoyenne et engagée, avec pour priorités, l'inclusivité et le bien-être des parties prenantes.

Face aux enjeux environnementaux et sociétaux actuels et à venir, le Groupe **Matmut** cherche à contribuer à une société, une économie et un environnement durables.



© Yeyhen - AdobeStock

DP

Note méthodologique Modèle d'affaires



NOTE MÉTHODOLOGIQUE I

RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

La Directive européenne du 22 octobre 2014 (2014/95/UE) a été transposée en droit français par l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 et le décret n° 2017-1265 du 9 août 2017.

La réglementation prévoit, pour certaines entreprises et certains groupes, l'obligation d'insérer dans le rapport de gestion une « déclaration de performance extra-financière », un reporting sur la politique environnementale, sociale et de gouvernance de l'entreprise et son résultat, ainsi qu'une description des principaux risques associés les plus pertinents et la manière dont elle les gère.

Les SGAM et les SAM sont exclues du dispositif mais le Groupe **Matmut** a fait le choix d'établir – sur une base volontaire – une déclaration de performance extra-financière.

Il s'agit d'une analyse permettant une évaluation de l'entreprise basée non pas uniquement sur ses performances économiques mais sur son comportement vis-à-vis de l'environnement, sur le respect de ses valeurs sociales, son engagement sociétal et sa gouvernance d'entreprise.

Par ailleurs, la loi du 31 juillet 2014 relative à l'Économie Sociale et Solidaire a adopté un guide définissant les conditions d'amélioration continue des bonnes pratiques des entreprises

de l'Économie Sociale et Solidaire assorti d'une obligation de présentation annuelle en Assemblée Générale.

Les thématiques du guide concernent la gouvernance démocratique, l'exemplarité sociale, la lutte contre les discriminations, le développement durable... Ces bonnes pratiques et les données à caractère social, sociétal et environnemental étant très proches des informations à produire dans la déclaration de performance extra-financière, le Groupe **Matmut** a fait le choix de publier ces informations au sein d'un seul et unique document : la déclaration de performance extra-financière.

PÉRIMÈTRE DU REPORTING

La déclaration et les engagements RSE sont déclinés à toutes les entités composant la SGAM **Matmut** au 31 décembre 2020, à savoir :

- les entreprises affiliées :
 - **Matmut**,
 - **Matmut Mutualité**,
 - **Mutuelle Ociane Matmut**,
 - **AMF**,
 - **Mutlog et Mutlog Garanties**,
- les filiales de **Matmut** :
 - **Matmut & Co**,
 - **Matmut Protection Juridique**,
 - **Matmut Vie**,

- **Inter Mutuelles Entreprises (IME)**,
- **Matmut Patrimoine**.

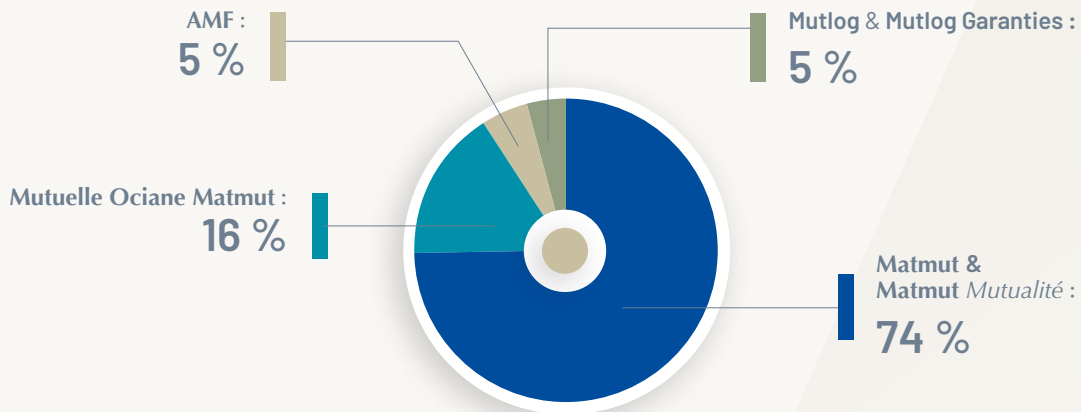
Les données et informations publiées proviennent en majeure partie de la **Matmut** et de la **Mutuelle Ociane Matmut** en raison d'une part de leur organisation en une seule et même Unité Économique et Sociale et d'autre part de leur poids économique significatif de plus de 90 % (cf. « Poids des entreprises affiliées » P. 105).

Aussi, pour permettre une lecture plus fluide du document, le terme « sociétaire » englobe à la fois

les souscripteurs, adhérents et sociétaires des entités composant la SGAM **Matmut** et les politiques ou procédures ne comportant pas d'indication de leur provenance sont **Matmut/Mutuelle Ociane Matmut** par défaut.

À l'inverse, chaque fois que des informations pertinentes et disponibles émanent des mutuelles **AMF, Mutlog et Mutlog Garanties**, celles-ci sont intégrées au support et une mention en précise l'origine.

POIDS DES ENTREPRISES AFFILIÉES AU SEIN DE LA SGAM MATMUT



CONTENU DE LA DÉCLARATION

La présente déclaration comporte :

- une présentation du modèle d'affaires du Groupe,
- pour chaque famille de risques :
 - une description des risques sociaux, environnementaux et sociétaux les plus pertinents liés à l'activité et

crés par ses relations d'affaires, ses produits et services,

- une description des politiques appliquées au sens large (politiques, actions mises en œuvre et/ou procédures de diligence raisonnable) pour prévenir,

identifier et atténuer la survenance de ces risques,

- des indicateurs clés de performance,
- un tableau récapitulatif des risques, politiques et indicateurs de performance.

RECUEIL DES DONNÉES

Les données présentées concernent l'ensemble des entreprises affiliées de la SGAM **Matmut** et couvrent l'année civile du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020 ainsi que celles de l'exercice précédent lorsqu'elles sont disponibles pour permettre une comparaison.

Les entités contributrices à la rédaction de la déclaration sont la Direction des

Risques et du Contrôle Permanent, la Direction Juridique, Fiscale et Conformité, la Direction Générale Adjointe des Ressources Humaines et Relations Sociales, la Direction des Moyens Généraux et Travaux Immobiliers, la Direction Générale Adjointe Pilotage Économique et Performance, la Direction Générale Adjointe Organisation, Systèmes

d'Information et Innovation ainsi que les Directions Métiers et les entreprises affiliées de la SGAM.

Le Secrétariat Général coordonne et pilote la collecte des données nécessaires auprès des contributeurs et restitue les éléments recueillis pour composer la déclaration de performance extra-financière.

La crise sanitaire liée au coronavirus a profondément modifié le fonctionnement du Groupe.

La fermeture totale des sites pendant le premier confinement, le déploiement du travail à distance... peuvent avoir un impact plus ou moins marqué sur certains indicateurs communiqués dans le présent document et pourront nuire à l'objectif de comparabilité recherché. Dans ce cas, une explication est apportée en marge des indicateurs pour expliquer les écarts.





© kerem-levand - unsplash

ANALYSE DES RISQUES

L'analyse des risques constitue le point de départ du reporting extra-financier. L'identification des risques non financiers significatifs est réalisée en appliquant la méthode d'analyse des risques mise en œuvre par la Direction des Risques et du Contrôle Permanent (DRCP).

Une cartographie des risques majeurs sur le périmètre SGAM **Matmut** est établie depuis 2019. Elle fait l'objet d'une revue annuelle et d'une présentation au Comité des Risques, Conformité et Actuariat.

Elle est élaborée à partir d'entretiens conduits par la Direction des Risques et du Contrôle Permanent avec des membres du Comité de Direction, des responsables de fonctions clés, des dirigeants de filiales et des entreprises affiliées.

Elle comprend 23 risques majeurs financiers et non-financiers, parmi

lesquels figurent des risques stratégiques et opérationnels repris dans la présente déclaration.

Les risques majeurs sont définis comme ceux dont la réalisation serait susceptible de contrarier l'atteinte des objectifs généraux du Groupe en affectant ses capacités financières, sa réputation ou la régularité de ses opérations.

Une hiérarchisation des risques est opérée en fonction de leur probabilité d'occurrence et de leur impact sur les activités tant en interne que pour les parties prenantes externes.

Leur évaluation s'effectue selon une criticité brute réalisée à dire d'expert sur un horizon temporel aligné au plan stratégique du Groupe (3 ans).

9 risques extra-financiers ont été sélectionnés, regroupés et classés en 4 familles :

RISQUES SOCIÉTAUX
Manque d'accessibilité à l'assurance Inégalités sociales
Baisse d'attractivité Volatilité des assurés
Risque d'image et de réputation
RISQUES SOCIAUX
Dégradation du climat social
Inefficience de la gestion des emplois et des compétences
RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ
Interruption d'activité
Risque Cyber
RISQUES ENVIRONNEMENTAUX
Changement climatique
Impact environnemental de l'activité

THÉMATIQUES EXCLUES



La Matmut a choisi de communiquer sur ses engagements sociaux, environnementaux et sociétaux représentatifs en excluant certaines informations jugées non pertinentes eu égard à son activité tertiaire.

Ne sont ainsi pas abordées :

- les actions de lutte contre le gaspillage et la précarité alimentaires, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable,
- l'économie circulaire.



© priyanka gupta - Gettyimages



© Westend61 - Gettyimages

CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Groupe **Matmut** participe à l'échelle du territoire français et de son activité tertiaire à l'atteinte des Objectifs de Développement Durable (ODD) définis par l'ONU, en particulier à 8 d'entre eux :

- bonne santé et bien-être (n° 3),
- égalité entre les sexes (n° 5),
- travail décent et croissance économique (n° 8),

- industrie, innovation et infrastructure (n° 9),
- inégalités réduites (n° 10),
- consommation et production responsables (n° 12),
- mesures relatives à la lutte contre le changement climatique (n° 13),
- paix, justice et institutions efficaces (n° 16).

Pour illustrer la contribution du Groupe à la réalisation des ODD, un rappel est réalisé au regard de chaque politique ou actions engagées et un tableau récapitulatif figure en fin de document.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLES (ODD)





TABLE DE CONCORDANCE AVEC LES ATTENDUS RÉGLEMENTAIRES

La déclaration de performance extra-financière reprend les obligations mentionnées aux articles R. 225-105 et L. 225-102-1 III du Code de Commerce.

RÉFÉRENCE CODE DE COMMERCE	OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES	EMPLACEMENT	
	• Note méthodologique	P. 8	
ARTICLE R. 225-105	• Description du modèle d'affaires	Organisation	P. 13
		Objectifs généraux et stratégie	P. 16
		Activités et chiffres-clés	P. 16-17
		Gouvernance démocratique	P. 18
		Engagements RSE	P. 19
	• Description des principaux risques liés à la société y compris ceux créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services • Description des politiques appliquées par la société et procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques cités • Résultats de ces politiques et indicateurs de performance	Risques sociétaux	P. 23
		Risques sociaux	P. 35
		Risques liés à la sécurité	P. 43
	Risques environnementaux	P. 49	
ARTICLE L. 225-102-III	• Conséquences sur le changement climatique de l'activité et de l'usage des biens et services produits	P. 50	
	• Engagements sociétaux en faveur du développement durable	P. 19	
	• Accords collectifs conclus et leurs impacts sur la performance économique ainsi que sur les conditions de travail des salariés	P. 38	
	• Actions de lutte contre les discriminations, actions en faveur de la diversité et mesures prises en faveur des personnes handicapées	P. 36	
	• Économie circulaire	Des travaux d'audit des bonnes pratiques en matière d'économie circulaire ont été lancés en 2020 mais ne permettent pas à ce stade de disposer d'informations significatives	
	• Lutte contre le gaspillage alimentaire et la précarité alimentaire • Respect du bien-être animal • Alimentation responsable, équitable et durable	Le Groupe Matmut n'a pas pris d'engagements spécifiques pour ces thématiques qui ne constituent pas des enjeux significatifs compte tenu de la nature de ses activités	

MODÈLE D'AFFAIRES

© raphael-koh - unsplash

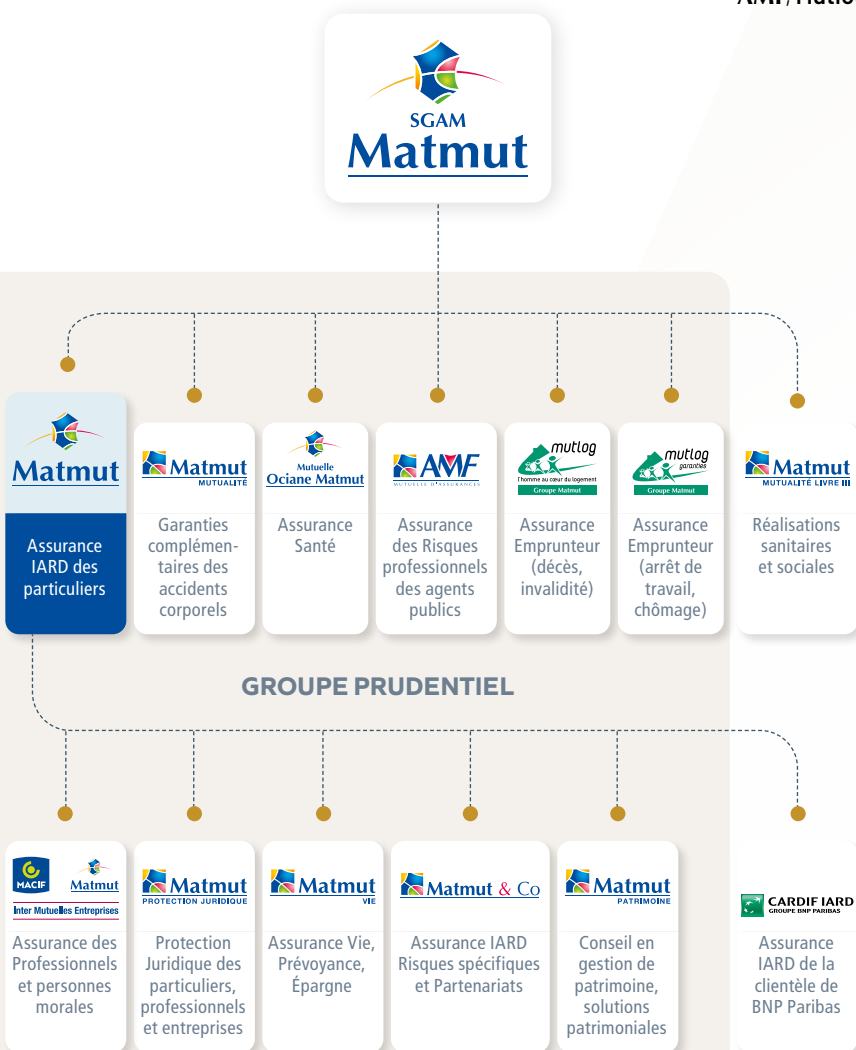
ORGANISATION

Le Groupe **Matmut** est organisé en SGAM prudentielle (Société de Groupe d'Assurance Mutuelle) depuis 2018. Dénommée SGAM **Matmut**, elle est composée des entreprises affiliées suivantes : **Matmut**, **Matmut Mutualité**, **Mutuelle Ociane Matmut**, **AMF**, **Mutlog** et **Mutlog Garanties**.



Toutes les entreprises affiliées appartiennent à l'Économie Sociale conciliant activité économique et équité sociale :

- la **Matmut** est membre de la Fédération Française de l'Assurance (FFA) et adhérente au sein de cette Fédération à l'Association des Assureurs Mutualistes (AAM),
- **Matmut Mutualité** et **Mutuelle Ociane Matmut** sont adhérentes à la Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF),
- **AMF** est membre de la FFA et adhérente au sein de cette fédération à l'AAM,
- **Mutlog** et **Mutlog Garanties** sont adhérentes à la FNMF et Membre du GIE Groupe ACMLL.



© priyanka gupta - Gettyimages

NOS RESSOURCES

DES FEMMES & DES HOMMES AU SERVICE DU MODÈLE MUTUALISTE



6 441 collaborateurs



66 % femmes



34 % hommes



92 %
CDI



3 %
CDD



5 %
alternants

UNE PROXIMITÉ AU SERVICE DES ASSURÉS

Près de
500 Agences conseil

4 Plateformes
Relation sociétaire

6 Plateformes
régionales de gestion de sinistres

3 000 collaborateurs
dédiés à la relation sociétaire

UN MODÈLE FINANCIER ROBUSTE

2 287 M€
de cotisations acquises

1 845 M€
de fonds propres

202 %
de ratio de solvabilité

UN ÉCOSYSTÈME DE FILIALES ET DE PARTENAIRES SOLIDES

Inter Mutuelles Assistance (IMA)

Groupe OFI

Socram Banque

BNP Paribas Cardif

Crédit coopératif

Mutuelles de la fonction publique

Associations des comptables publics

Cdiscount

Attijariwafa Banque Europe

LE MODÈLE D'AFFAIRES

UNE CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Mettre en œuvre une
politique sociale et
environnementale engagée
et développer le caractère
responsable de nos
investissements.



UNE CAPACITÉ D'ADAPTATION ET DE RÉSILIENCE

Favoriser l'engagement
des collaborateurs et
les accompagner aux
métiers de demain tout en
développant l'innovation
technologique et digitale.



UNE RELATION SOCIÉTAIRE DE QUALITÉ, FLUIDE ET EFFICACE

Optimiser une distribution multicanale sans couture et garantir
un accompagnement résolument humain des assurés faces
aux aléas de la vie.



COM
DE
DES SOC

GÉNÉROSITÉ

FIDÉLITÉ

COMPLICITÉ



Mat

DU GROUPE MATMUT |

UN GROUPE MUTUALISTE RESPONSABLE

Offrir à tous une protection de qualité, adaptée aux besoins des assurés dans le respect de leur pouvoir d'achat.



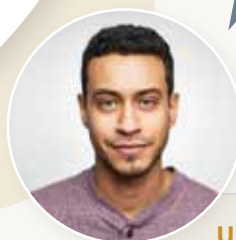
UNE STRATÉGIE AMBITIEUSE

Se positionner en qualité « d'assureur à 360° » : Assurances des Biens, des Personnes et du Patrimoine.



UN PANEL D'OFFRES COMPLÈTES & INNOVANTES

Être à l'écoute des attentes et des nouvelles tendances pour proposer des garanties et des services utiles et innovants.



PLICE
VIES
IÉTAIRES

SOLIDARITÉ

TOLÉRANCE

BIENVEILLANCE



NOTRE CRÉATION DE VALEURS

UN MODE MUTUALISTE EFFICACE

4 millions de sociétaires/adhérents

7,5 millions de contrats

+ 58 000 sociétaires (portefeuille + 1,5 %)

+ 156 000 contrats (portefeuille + 2,1 %)

59,6 M € résultat net

UN ENGAGEMENT SOCIAL FORT AU SERVICE DES COLLABORATEURS

262,7 M € masse salariale

Près 13 M € consacrés à la formation

99,7 % de collaborateurs formés

1 000 recrutements/an dont 34 % alternants

6,4 % taux d'emploi des personnes en situation de handicap

UN ENGAGEMENT SOCIAL FORT AU SERVICE DE LA COLLECTIVITÉ

Plus de 1 733 M € de charges de sinistres (IARD & Santé)

1,7 M € consacré à la Prévention

770 K € aides allouées aux assurés en difficulté

Près de 3 M € versés au titre du mécénat solidaire

UN ANCRAGE TERRITORIAL AU BÉNÉFICE DE TOUS EN FRANCE MÉTROPOLITAINE

100 % des collaborateurs

100 % des sites

98 % des fournisseurs/prestataires (Informatique/Moyens Généraux)

4 200 réparateurs agréés (Auto)

1 500 entreprises partenaires (Habitation)



Raison d'être

Afin de traduire les actions et les valeurs du Groupe, que ce soit auprès des sociétaires, ou dans le cadre des interactions avec les différentes parties prenantes, celui-ci va formuler sa Raison d'être pour mieux traduire ce qu'est le mutualisme à la **Matmut** : un mutualisme d'équilibre, pragmatique, où la dimension économique de ses actions sert une finalité sociale.

Après une phase d'état des lieux des actions « mutualistes » du Groupe et le recueil de leur perception par le grand public et les collaborateurs, une consultation nationale sans précédent est organisée début 2021 auprès de l'ensemble des parties prenantes de la **Matmut** (4 millions de sociétaires - 6 300 collaborateurs - 830 délégués). Au terme des travaux et de l'analyse des contributions, la Raison d'être du Groupe sera formalisée et mise en œuvre dans le nouveau plan stratégique.

OBJECTIFS GÉNÉRAUX ET STRATÉGIE

Plans stratégiques

L'objectif poursuivi par le Groupe **Matmut** est d'être un groupe complet d'Assurances de Personnes et de leurs Biens.

Les orientations stratégiques du Groupe **Matmut** définies dans les plans stratégiques **#Ambition Matmut 2018/2020** arrivés à son terme et **#Ambition +** ont permis à la **Matmut** de conforter sa place d'acteur incontournable du marché de l'assurance, de couvrir l'ensemble des besoins des sociétaires et d'accompagner la transition digitale.

La poursuite du plan **#Ambition +** est un élément structurant du nouveau plan stratégique **#Plus de Matmut** qui va se dérouler de 2021 à 2023.

Les objectifs se structurent autour de 3 thématiques :

- poursuivre les grands enjeux de développement commercial permettant le rayonnement du Groupe dans son écosystème dans le respect des grands principes mutualistes,
- renforcer la résilience et l'adaptabilité de la **Matmut**,
- mettre en œuvre sa Raison d'être pour accroître la visibilité et renforcer l'identité du Groupe.

ACTIVITÉS ET CHIFFRES-CLÉS

PRÉSENTATION DES PRODUITS & DES SERVICES



ASSURANCE DES BIENS & RESPONSABILITÉS

Auto/2 Roues/Nouvelles mobilités/
Habitation/Jeunes/Scolaires/Étudiants/
Agents publics/Santé animale/
Entreprises/Professionnels/
Associations/Cyber assurance/
Télé-surveillance/ Maison connectée



ASSURANCE DES PERSONNES

Santé individuelle et collective
Corporel
Protection et Assistance
Services à la personne



ASSURANCE DU PATRIMOINE

Épargne
Financement
Assurance Emprunteur

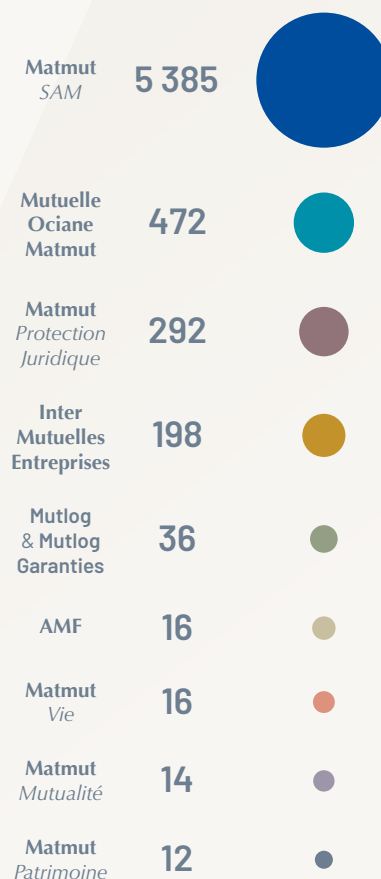


LES COLLABORATEURS

EFFECTIF TOTAL AU 31.12.2020 :

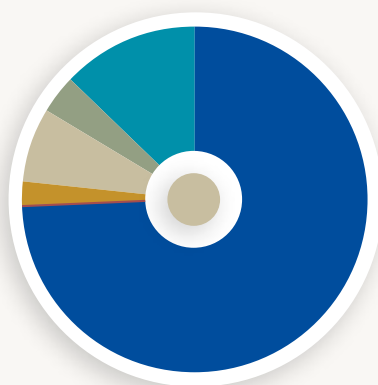
6 441

RÉPARTITION PAR ENTITÉ



LE SOCIÉTARIAT

NOMBRE DE SOCIÉTAIRES AU 31.12.2020 : **4 006 714**

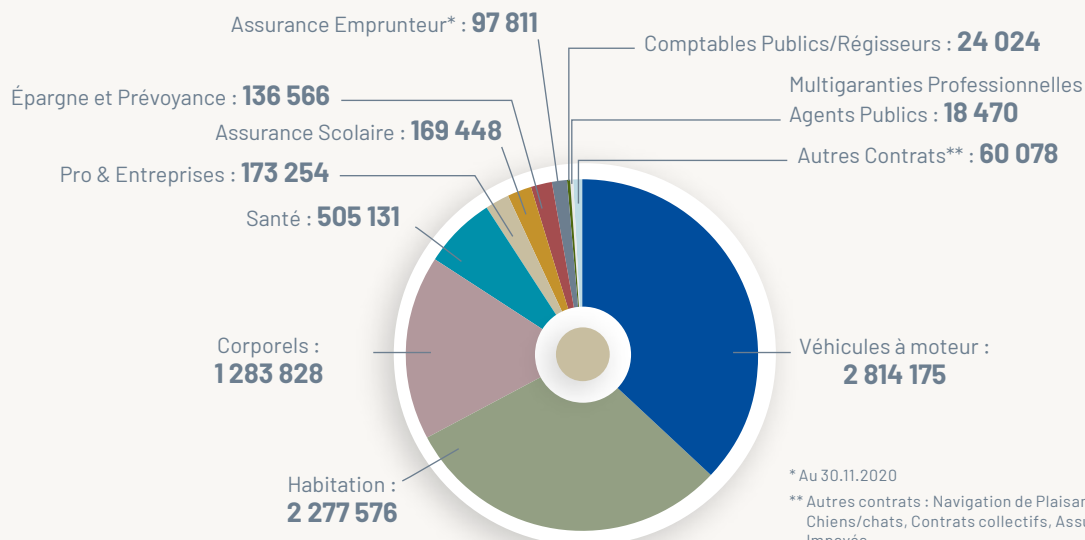


Matmut SAM	2 987 123
Matmut & Co	2 498
Inter Mutuelles Entreprises	86 679
AMF	283 437
Mutlog & Mutlog Garanties*	141 846
Mutuelle Ociane Matmut	505 131

* Au 30.11.2020

LES CONTRATS

PORTEFEUILLE DE CONTRATS AU 31.12.2020 : **7 560 361**



* Au 30.11.2020

** Autres contrats : Navigation de Plaisance, Chasse, Chiens/chats, Contrats collectifs, Assurance Loyers Impayés



UNE GOUVERNANCE DÉMOCRATIQUE

L'un des grands principes d'une mutuelle, et par conséquent du Groupe, tient en son fonctionnement démocratique.

Ce modèle, fondé sur la solidarité, l'égalité et l'humanisme, auquel il est fier d'appartenir, permet à ses sociétaires d'être au cœur de la gouvernance démocratique : ce sont en effet eux qui élisent les délégués qui les représentent et s'expriment en leur nom lors des Assemblées Générales - organes délibérants les plus importants.

Contrairement à une entreprise privée à but lucratif, aucune des mutuelles du Groupe **Matmut** ne rémunèrent ni actionnaire ni intermédiaire.



791 délégués aux Assemblées Générales en 2020 représentant les sociétaires du Groupe Matmut sur tout le territoire

Les élections des délégués

Les statuts des mutuelles fixent les conditions des élections et la fréquence de renouvellement des délégués. Ils prévoient que tous les sociétaires participent aux élections selon le principe : « un homme, une voix ».



12,8 % taux participation aux élections des délégués des sociétaires Matmut en 2020

Le rôle des délégués

Les délégués des sociétaires sont bénévoles et indépendants, élus sur l'ensemble du territoire, ils sont proches des sociétaires et par leur diversité, ils permettent d'exercer au mieux leur représentation lors des Assemblées Générales.

Leur mission est essentielle : ils s'expriment au nom des sociétaires sur les grandes orientations, participent aux décisions et élisent les Conseils d'Administration des mutuelles. Ils transmettent à la Direction et aux Conseils d'Administration les remarques et attentes éventuelles des sociétaires qu'ils sont à même de collecter.

TAUX DE PARTICIPATION AUX ASSEMBLÉES GÉNÉRALES		
ENTITÉS	2020	2019
Matmut	84 %	92 %
Mutuelle Ociane Matmut	82 %	71 %
AMF	92 %	81 %
Mutlog & Mutlog Garanties	68 %	60 %

À la **Matmut**, des délégués du Conseil d'Administration répartis sur l'ensemble des régions représentent le Conseil d'Administration auprès des partenaires mutualistes locaux et reçoivent les sociétaires en rendez-vous à l'occasion d'une réclamation, d'un avis ou d'un questionnement. Ils participent à des actions de formation pour une meilleure connaissance des réalisations et objectifs de la mutuelle.



81 délégués du Conseil d'Administration sur 84 départements

La **Matmut** entretient des liens solides avec l'ensemble de ses délégués tout au long de l'année à travers :

- des réunions,
- la communication d'informations sous différents formats : dossiers d'informations régionaux, dossier complet sur les Assemblées Générales dans le magazine **Matmut Info** (semestriel),
- des publications dédiées : lettres aux délégués des sociétaires (biennuelles), lettres aux délégués du Conseil d'Administration (trimestrielles).

LES ENGAGEMENTS RSE

La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) désigne la prise en compte des enjeux sociaux, environnementaux et éthiques dans tous ses domaines d'activité. Elle regroupe l'ensemble des pratiques mises en place pour contribuer au développement durable en répondant aux besoins actuels tout en préservant les générations futures.

De par sa nature même d'entreprise mutualiste et mû par une conviction profonde de l'ensemble de ses acteurs, le Groupe **Matmut** a toujours évolué et agit en consacrant une part importante de son énergie à ces enjeux.

En matière de RSE, les engagements du Groupe sont nombreux et variés, orientés essentiellement autour de trois axes :

- le développement durable,
- l'inclusivité,
- le bien-être.

Ces engagements, le Groupe le doit aux sociétaires et à ses collaborateurs ainsi qu'à toutes les parties prenantes.

Engagements auprès des sociétaires

- Adopter une gouvernance transparente en garantissant un fonctionnement démocratique,
- prévenir les risques déontologiques et éthiques,
- assurer la solidité et la pérennité du modèle mutualiste de l'entreprise,
- développer une relation de confiance durable, dégager une rentabilité au service d'une création de valeur pour la communauté des assurés,
- développer une conception solidaire et humaine de l'assurance qui s'appuie sur des valeurs mutualistes fortes,
- concevoir des produits et services adaptés et d'utilité sociale, des offres lisibles, au coût le plus juste,
- écouter et accompagner concrètement et humainement lors d'un sinistre.

Engagements auprès des collaborateurs

- Garantir de bonnes conditions de travail et assurer la sécurité des collaborateurs,
- lutter contre les discriminations et favoriser la diversité et l'inclusion,
- assurer un dialogue social de qualité,
- favoriser le développement des compétences.

Engagements auprès des prestataires

- Promouvoir des relations responsables avec les prestataires, s'assurer de l'équilibre des relations afin de conduire des négociations justes,
- s'assurer de la qualité des sous-traitants afin de vérifier qu'ils respectent les Droits de l'Homme et interdisent le travail des enfants,
- intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les processus achats (produits et services).

Engagements auprès de l'ensemble des parties prenantes

- Inscrire l'action du Groupe dans les initiatives et projets de son territoire,
- être acteur de l'habitat solidaire,
- favoriser l'emploi local,
- favoriser une politique de mécénats culturels et sportifs et encourager la recherche médicale,
- développer la prévention et soutenir des actions sociales,
- protéger les assurés et les collaborateurs du risque de divulgation de leurs données personnelles,
- sécuriser les outils informatiques et les données contre une cyberattaque,
- prévenir et réduire l'empreinte écologique du Groupe en agissant sur les consommations internes et sur les déplacements,

- prévenir les pollutions et valoriser les déchets,
- engager les collaborateurs dans la démarche,
- développer une contribution positive,
- mettre en place une politique d'investissements socialement responsables.



La Mutuelle Ociane Matmut, qui porte l'offre Santé du Groupe, a obtenu le label « Engagé RSE » niveau confirmé délivré par l'AFNOR en juin 2020



La **Matmut** figure au palmarès 2021* des 250 entreprises socialement responsables les mieux notées, au 7^e rang pour le secteur assurance.

* « Palmarès 2021 des entreprises les plus responsables de France » publié dans l'édition du 12 novembre 2020 de l'hebdomadaire Le Point, associé à l'institut de sondage indépendant STATISTA



© PPI Images - Getty Images



Présentation des risques extra-financiers

RISQUES
ENJEUX
POLITIQUES OU ACTIONS MISES EN ŒUVRE
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE
OBJECTIFS

1 • RISQUES SOCIÉTAUX	1•1 - Manque d'accessibilité à l'assurance - Inégalités sociales	P. 24
	1•2 - Baisse d'attractivité - Volatilité des assurés	P. 29
	1•3 - Risque d'image et de réputation	P. 32
2 • RISQUES SOCIAUX	2•1 - Dégradation du climat social	P. 36
	2•2 - Inefficiency de la gestion des emplois et des compétences	P. 41
3 • RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ	3•1 - Interruption d'activité	P. 44
	3•2 - Risque Cyber	P. 46
4 • RISQUES ENVIRONNEMENTAUX	4•1 - Changement climatique	P. 50
	4•2 - Impact environnemental de l'activité	P. 54



DDP

1

Les risques sociétaux

3 RISQUES SOCIÉTAUX	1•1 - Manque d'accessibilité à l'assurance - Inégalités sociales	P. 24
	1•2 - Baisse d'attractivité - Volatilité des assurés	P. 29
	1•3 - Risque d'image et de réputation	P. 32



1 • 1

MANQUE D'ACCESSIBILITÉ À L'ASSURANCE - INÉGALITÉS SOCIALES |

Description du risque

Avec la crise économique à laquelle s'ajoute la crise sanitaire liée au coronavirus, les situations d'exclusion et de précarité se multiplient et les difficultés financières sont un frein à la souscription de contrats d'assurance pour garantir les biens ou permettre l'accès aux soins aux populations déjà fragilisées.

La différence de situation entre les individus en raison de leurs ressources, leur appartenance à un environnement social défavorisé ou encore liée à une situation de handicap s'accompagne de profondes disparités en termes de travail, d'éducation, d'accès aux soins, au logement, à la culture, etc.

L'absence de couverture assurantielle aggrave encore la précarité de ces populations et peut nuire à la mutualisation des risques pour l'assureur.

Enjeux

- Développer une conception solidaire et humaine de l'assurance et favoriser l'inclusion.
- S'engager pour la solidarité par des actions concrètes au bénéfice du plus grand nombre.
- Développer la prévention et soutenir des actions sociales.

Politiques ou actions mises en œuvre

MESURES EN FAVEUR DES POPULATIONS LES PLUS VULNÉRABLES



Le Groupe **Matmut** est fier de son appartenance à la famille mutualiste et convaincu de la pertinence de ce modèle économique. Ne rémunérant ni actionnaire ni intermédiaire, il s'engage en cohérence avec les valeurs de l'Économie Sociale au bénéfice de ses seuls sociétaires. À la mesure de ses moyens, il essaye de faire vivre les valeurs de solidarité et de proximité.

C'est le cas dans la façon dont il conçoit son métier d'assureur, tout particulièrement en période de crise économique et sanitaire, où il est essentiel que les cellules familiales disposent d'une protection solide dans le respect de leur pouvoir d'achat.

Ainsi, la **Matmut** conçoit ses offres en prévoyant un socle de garanties de bases avec la possibilité de choisir des options selon les besoins du sociétaire. Cela permet à ceux, financièrement fragiles, de se prémunir a minima à un tarif abordable pour un socle de garanties indispensables. Elle est également un des rares assureurs à proposer la possibilité de payer leur cotisation en 12 fois sans frais.

Pour favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap, des garanties dédiées couvrent les aménagements spécifiques ou le matériel onéreux (aménagement du véhicule, fauteuil roulant, prothèses auditives...).

Une offre « Hébergement » est destinée aux personnes occupant une chambre en maison de retraite, médicalisée ou en institut spécialisé, ou hébergées à titre gratuit ou en colocation et des contrats sont dédiés aux jeunes, aux étudiants, en apprentissage ou en alternance.

Un usage « Sérénité » bénéficie aux chômeurs, retraités ou aux assurés utilisant exclusivement leur véhicule à des fins privées (hors trajet domicile/ lieu de travail ou petit rouleur moins de 5 000 km/an).

Depuis 2020, la **Matmut** propose :

- une offre d'assurance alternative en présence de risques dégradés (Auto/Habitation),
- une solution de maintien à domicile pour les personnes âgées ou fragilisées par la mise à disposition d'un équipement à domicile qui permet d'entrer en contact immédiatement et 7 j/7, 24 h/24 avec la plateforme d'assistance « Sérélia » conçue par IMA.

En Santé, la **Mutuelle Ociane**

Matmut permet à ses adhérents pour préserver leur budget :

- de bénéficier avec le « 100% SANTÉ » d'équipements intégralement

remboursés en optique, dentaire et aides auditives,

- de disposer d'avantages tarifaires sur leurs lunettes et aides auditives en passant par les réseaux d'opticiens et d'audioprothésistes partenaires,
- d'obtenir un remboursement rapide voire instantané pour l'ostéopathie en déposant leurs factures directement via leur Espace Personnel,
- n'avoir aucune avance de frais grâce à la carte de tiers payant numérique.

Par ailleurs, la mutuelle adapte son offre Santé en fonction de l'âge du sociétaire et notamment les remboursements renforcés sur les lunettes, prothèses auditives et implants dentaires...

Enfin, le partenariat de la **Mutuelle Ociane Matmut** avec Cdiscount, misant sur le digital, a pour objectif de rendre accessible la protection santé au plus grand nombre.

COMMISSION - COMITÉ D'ACTION MUTUALISTE OU FONDS D'ENTRAIDE



Toutes les entreprises affiliées du Groupe ont mis en place des dispositifs pour apporter un soutien financier à leurs assurés en cas de coup dur.

Bien qu'elles s'attachent à proposer des garanties aussi étendues que possible afin d'offrir une protection complète, certaines situations ne peuvent être indemnisées au titre des contrats proposés et les victimes de ces événements se retrouvent parfois dans des situations dramatiques.

Sensibles à ces cas difficiles, le Groupe est doté d'organisations ou de structures permettant un



COVID-19

MESURES SOLIDAIRES EN FAVEUR DES SOCIÉTAIRES

1• POUR TOUS

- 0 % d'augmentation en Auto en 2021 pour tenir compte de la baisse significative de la sinistralité
- Remboursement de 75 € pour l'assurance d'un nouveau véhicule acheté dans le cadre du plan de relance de l'état à la filière automobile
- Mise à disposition d'un forfait solidaire en santé « soutien psychologique » sans surcoût
- Remboursement, dans toutes les offres Santé, du vaccin antigrippe, tests pharmaceutiques et vaccins contre la Covid-19

2• POUR LE PERSONNEL SOIGNANT

- Remboursement de la moitié de la cotisation 2020 en Responsabilité Civile médicale
- Gratuité des extensions de garanties pour les infirmier(e)s libéraux et médecins retraités sollicités pour des missions temporaires
- Remboursement d'un trimestre de cotisation pour l'assurance des cabinets de kinésithérapeutes et ostéopathes réquisitionnés

3• POUR LES ENTREPRISES

- 0 % d'augmentation en 2021 pour les entreprises, professionnels et associations dans tous les secteurs d'activité
- Mise à disposition d'un simulateur pour connaître l'éligibilité aux aides Covid décidées par les pouvoirs publics
- 2 à 4 mois de cotisation offerte aux professionnels à l'arrêt ou fortement gênés pendant les périodes de confinement
- Assurance maintenue pour les PME et TPE en difficulté, même en cas de retard de paiement et prise en charge des indemnités journalières des personnes fragiles placées en arrêt de travail
- Extension gratuite des garanties du matériel informatique à l'extérieur des locaux de l'entreprise en période de confinement pour les salariés en télétravail



INDICATEURS CLÉS

	2020	2019	Évolution
Nombre de personnes ayant sollicité une aide	800	1022	- 22 %*
Pourcentage de demandes d'aides acceptées	90 %	86 %	+ 4 points
Montant total des aides allouées	769 053	802 308	- 4 %
Montant moyen des aides allouées	862 €	785 €	+ 10%

* Malgré la crise sanitaire, le nombre de demandes d'aides a diminué. Les mesures solidaires rapidement mises en œuvre par le Groupe à destination des sociétaires les plus fragiles (remboursement de cotisation, délais de paiement accordés... ainsi que les évolutions intervenues en matière de remboursement des frais de soins (100 % SANTÉ, produits aidés...) et les reports de soins constatés, en particulier lors du premier confinement expliquent ces résultats

accompagnement spécifique pour prendre en compte les moments difficiles ou les accidents de la vie et venir en aide aux personnes concernées via des instances dédiées : Commission ou Comité d'Action Mutualiste ou Fonds d'entraide.

Ces instances statuent sur les demandes d'aides formulées par les sociétaires n'ayant pu être dédommagés contractuellement. Leur intervention peut également porter, pour la **Matmut**, sur les cotisations, lorsque les sociétaires se trouvent momentanément dans l'impossibilité d'en régler le montant.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



Le Groupe favorise l'accès au numérique et aux Agences pour les personnes en situation de handicap :

- des services dédiés aux personnes malvoyantes ou non-voyantes,
- un service de traduction par un interprète « Sourdline » en temps réel, via une webcam en langue des signes ou par tchat, pour mettre en relation les personnes sourdes ou malentendantes avec les plateformes téléphoniques **Matmut**,
- accessibilité physique des Agences par l'installation de rampe amovible ou non,
- accessibilité des Sièges sociaux de toutes les entreprises affiliées par un dispositif adapté (rampe d'accès pour personnes handicapées, fauteuil monte-escalier).



INDICATEURS CLÉS

99 % des Agences Matmut accessibles aux handicapés

1 789 appels reçus Sourdline (de janvier à novembre 2020)

POLITIQUE DE MÉCÉNAT ET SPONSORING



La politique de mécénat médical et médico-social que mène le Groupe **Matmut** depuis de nombreuses années illustre sa volonté de mener des actions concrètes au bénéfice du plus grand nombre. L'innovation et la recherche médicales en constituent un axe majeur.

La concrétisation de son engagement solidaire se dessine également par la création et le soutien envers divers organismes et fondations et la mise en œuvre de nombreuses actions dans les domaines économiques, culturels et sportifs.

MÉCÉNAT MÉDICAL ET MÉDICO-SOCIAL

La Fondation Paul Bennetot, la fondation de la Matmut :

spécialement dédiée au soutien à la recherche médicale appliquée, elle intervient surtout autour des problématiques liées aux difficultés de mobilité post-traumatique ou liées au vieillissement.

La Fondation de l'Avenir dont la **Matmut** et **AMF** sont partenaires, a pour vocation de soutenir et de promouvoir la recherche médicale et l'innovation en santé. La Fondation souhaite faire évoluer les pratiques des professionnels soignants et améliorer le parcours de santé de la personne, de la prise en charge au sein de l'établissement jusqu'à son domicile.

La Fondation Charles Nicolle dont les dons permettent l'acquisition de matériels innovants.

L'Association Pour l'Aide au Handicap au sein du Ministère des Finances (APAH – Finances) soutenue par **AMF** et qui s'engage à développer des actions concrètes en faveur des personnes touchées par le handicap et qui travaillent au Ministère. L'association fournit des informations et publie des supports permettant aux personnes handicapées de s'inscrire dans la société civile.

La Fondation Internationale de la Recherche Appliquée sur le Handicap (FIRAH) soutenue par **Mutlog** et **Mutlog Garanties** : entièrement dédiée à la recherche appliquée sur le handicap afin d'améliorer la qualité de vie et la participation sociale des personnes handicapées. La FIRAH favorise le rapprochement entre la recherche et les acteurs de terrain : proches aidants, professionnels, associations...

Un soutien de la Matmut à une centaine d'autres structures dans les domaines médicaux et médico-sociaux, dont un soutien au fonds de dotation de KERPAPE (Centre Mutualiste de Rééducation et Réadaptation fonctionnelles) : nouvelles technologies au service du soin et de l'autonomie, actions pour l'inclusion sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap...



COVID 19

MÉCÉNAT

- **Convention de mécénat entre la Fondation Paul Bennetot et Médicilline**, pour le développement de covidminute.com : information des décideurs et du grand public en Europe par l'analyse de la situation et des projections sur l'ensemble des pays concernés par la pandémie
- **Versement de fonds à la Fondation Charles Nicolle** permettant au Samu 76 de se doter d'appareils facilitant et sécurisant l'intubation respiratoire d'urgence
- **Versement à la Fondation de France** de la totalité des recettes réalisées via la diffusion de films publicitaires lors d'opérations télévisées solidaires pour France TV et le Groupe Canal +

MÉCÉNAT ÉCONOMIQUE

La **Fondation « Entrepreneurs de la Cité »**, dont la **Matmut** est membre fondateur depuis 2007, propose une micro-assurance aux entrepreneurs en situation financière fragile (chômeurs, bénéficiaires des minima sociaux, handicapés, jeunes et seniors en difficulté) qui créent leur entreprise.

Depuis 2011, sur le territoire rouennais, le Groupe **Matmut** est engagé aux côtés de l'association **Entreprendre Pour Apprendre (EPA)** : une interconnexion entre l'école et le monde de l'entreprise pour répondre aux défis sociétaux et économiques de demain.

Des collaborateurs du Groupe accompagnent des élèves dans la création d'une mini-entreprise : rédaction des statuts, élection au Comité de Direction, suivi de l'activité. L'initiative a été récompensée au titre de l'innovation Sociale de la fédération des Entreprises Sociales de l'Habitat.

MÉCÉNAT CULTUREL ET SPORTIF

Accompagnement et promotion d'artistes et de structures dans leur démarche de création et de diffusion en s'engageant également aux côtés des jeunes talents.

Accès gratuit et pour tous à la culture via le Centre d'Art Contemporain situé à Saint-Pierre-de-Varengville :

400 m² d'espaces d'expositions dédiés à la promotion d'œuvres d'artistes contemporains et un parc de 6 hectares consacré à la mise en valeur de sculptures et de végétaux. Une attention particulière est portée à l'accueil des enfants et des familles, des personnes en situation de handicap et de toutes celles et ceux pour qui venir dans un centre d'art contemporain n'est pas habituel.

Programme de mécénat 2020 tourné vers l'inclusion et l'accessibilité à l'art, notamment aux personnes en situation de handicap et aux familles :

audiodescription en danse, cinéma ou art visuel, médiation ad hoc pour les publics malvoyants...

Accompagnement en matière de mécénat sportif de plus de 200 clubs sportifs, fédérations ou équipes de tous les niveaux et dans toute la France.

MISE EN PLACE D'ACTIONS DE PRÉVENTION GRATUITES



La Prévention est une conception naturelle du métier d'assureur puisqu'elle répond au principe de précaution et d'anticipation des risques les plus divers. Fidèle à sa devise : « Mieux connaître les risques pour mieux les éviter », la **Matmut** se mobilise à travers des actions concrètes et s'engage à mettre en œuvre des actions de prévention sur le terrain.

En raison de la crise sanitaire, de nombreuses actions ont dû être reportées, aménagées voire annulées mais la prévention s'est adaptée et a proposé d'autres types d'actions sans présentiel.

PRÉVENTION SANTÉ

La **Matmut** organise des actions de prévention gratuites, adaptées à chaque étape de la vie : initiations aux gestes d'urgences pédiatriques, conférences et ateliers sur l'utilisation des écrans par les jeunes, initiations aux gestes de premiers secours, activité physique et sportive, équilibre alimentaire, théâtres-débat sur le « bien vieillir », dépistages auditifs et visuels gratuits...

Fin 2020, un premier webinaire sur les risques et les moyens de limiter les polluants de l'air intérieur a rencontré un franc succès.

PRÉVENTION RISQUES ROUTIERS

La **Matmut** propose à ses assurés :

- des stages de conduite auto/moto gratuits : nouvelles réglementations, anticipation des risques, rappel du code de la route, écoconduite, stages de conduite personnalisée (véhicules utilitaires, camping-car, conduite de nuit),
- une mise en situation de conduite virtuelle sur simulateur,
- un dispositif « mobilités urbaines » : vélos, trottinettes, gyropodes, hoverboard...
- les conférences et web conférences sur le risque routier,
- les messages de prévention sur l'application de navigation Waze afin d'accompagner les automobilistes



INDICATEURS CLÉS

	2020	2019	Évolution
Montant total versé au profit du mécénat dont :	2 972 K €	NC	
Fondations	2 134 K €*	NC	
Mécénats culturels/Sponsoring	375 K €	NC	
Autres (associations...)	463 K €	NC	
Nombre de projets soutenus par la Fondation Paul Bennetot	18	22	- 4

* Incluant la somme de 1,2 M € collectés en dons de congés solidaires en 2020 au profit de 3 fondations (cf. P.37)

- pendant les week-ends de chassés-croisés et réduire la sinistralité auprès de la cible « jeunes » lors des soirées,
- les services de Liberty Rider : application gratuite pour les deux roues, scooters et motos permettant la détection de chutes, l'alerte automatique des secours 24 h/24 et le signalement des virages dangereux,
 - un dispositif de coaching personnalisé avec **Matmut Connect Auto** pour apporter des leviers d'amélioration dans les pratiques de conduite,
 - une campagne nationale d'affichage lancée en 2020 « La Belle attitude » engagée avec Fabien Barthez pendant les périodes de vacances scolaires à fort trafic routier et à proximité des grands axes routiers pour une sensibilisation de grande ampleur à la conduite prudente.



INDICATEURS CLÉS			
	2020	2019	Évolution
Taux satisfaction des actions de prévention santé	NS*	92 %	-
Indice de satisfaction des stages de conduite auto	4,9/5	4/5	+ 0,9 point
Budget de prévention	1,67M€	1,8 M€	-130 000€
Nombre total des actions prévention (auto, santé...)	NS*	140	-
Nombre de visites sur les pages prévention du site matmut.fr	303 000	115 000	+ 163 %

* Non significatif en raison des suppressions ou du report des actions de prévention liés à la crise sanitaire

ACTIONS SOCIALES



ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ PARISIENS

Attachée à faciliter l'accès aux soins pour tous, la **Matmut** s'engage depuis sa création au côté du monde de la santé. D'abord sous l'impulsion de son Président fondateur Paul Bennetot, elle contribue par exemple à la création d'un important réseau de services de soins et d'accompagnement mutualistes en Seine-Maritime (pharmacies, centres d'optiques, cliniques dentaires...) puis aux côtés de nombreux organismes reconnus à la fois pour leur implication dans la recherche et la prise en charge médicale.

L'engagement de la **Matmut** se concrétise aujourd'hui par son implication dans le développement de deux établissements médicaux conciliant qualité de soins et équilibre financier : le Centre de Santé **Matmut** du Square de la Mutualité et l'Institut Mutualiste Montsouris (IMM). Ces deux établissements travaillent de concert afin d'offrir une prise en charge complémentaire : le premier se consacrant à la médecine ambulatoire, le second aux soins les plus lourds.

COVID 19

SANTÉ

Mobilisation du Centre de santé et de l'IMM pour la prise en charge des patients Covid-19 tout en maintenant une activité de suivi des patients et de gestion des urgences médicales

EXPÉRIENCE DE RÉSIDENCE BIGÉNÉRATIONNELLE

Mutlog et Mutlog Garanties conjointement avec l'ACMIL (Association de Coordination des Moyens d'Intervention pour le Logement) ont initié le dispositif « A.I.M.E.R. © » à Limoges (Aînés-Infirmiers-Médecins-Étudiants-Résidence), dont l'objectif est de faire cohabiter sous le même toit des personnes en début de dépendance et des étudiants en professions de santé.

La résidence, située en centre-ville, est composée de 6 appartements permettant un maintien de l'autonomie à domicile avec un accompagnement humain dédié basé sur l'enrichissement de la relation intergénérationnelle, entre « patients d'aujourd'hui » et « futurs praticiens de demain ».

Cette initiative a été récompensée au titre de l'innovation sociale de la fédération des Entreprises Sociales de l'Habitat.

La résidence A.I.M.E.R. a été reconnue « habitat inclusif » par l'ARS Nouvelle-Aquitaine en 2020 et par le site de l'Observatoire Régional des Innovations en Santé de Nouvelle-Aquitaine en 2019.



1 • 2

© good-faces - unsplash

BAISSE D'ATTRACTIVITÉ - VOLATILITÉ DES ASSURÉS |

Description du risque

Pour les entités qui opèrent sur le marché de l'assurance, la nouvelle organisation du travail (télétravail, précarisation), l'évolution des modes de consommation et l'économie de l'usage ou d'échange plutôt qu'une « économie d'achat », les nouvelles technologies notamment le développement des véhicules autonomes... sont susceptibles d'impacter le modèle d'affaires du Groupe.

Des offres et services inadaptés aux nouveaux besoins des sociétaires ou des produits difficilement compréhensibles, des canaux de communication cloisonnés, une proximité ou une disponibilité insuffisante risquent de nuire à la qualité de service et engendrer l'insatisfaction et la volatilité des assurés. Cette volatilité est d'autant facilitée par la souscription en ligne, les nouvelles réglementations (loi Hamon - amendement Bourquin), l'entrée de nouveaux acteurs sur le marché et la concurrence des bancassureurs notamment.

Enjeux

- Concevoir des produits et services adaptés et d'utilité sociale, des offres lisibles, au coût le plus juste.
- Améliorer en continue la qualité de service contribuant à la fidélisation des sociétaires.

Politiques ou actions mises en œuvre

Il convient d'anticiper les risques par une veille stratégique et identifier les processus les plus inadaptés afin de proposer des plans d'action visant à diminuer le niveau d'exposition.

VEILLE STRATÉGIQUE



Pour la **Matmut** et la **Mutuelle Ociane Matmut**, anticiper l'évolution des attentes des sociétaires est primordial pour conserver leur confiance et garder un temps d'avance sur le marché.

Pour garantir cet objectif, un processus continu d'études, de veille et d'enquêtes est en place. En premier lieu, des études comparatives sur les garanties et les tarifs visent à vérifier le bon rapport qualité/prix des offres. En complément, le travail de veille des marchés et des innovations notamment des start-ups permet d'imaginer de nouveaux services et de repérer les tendances qui feront l'assurance de demain.

Enfin, un travail d'enquêtes auprès des sociétaires est mené pour être à l'écoute des besoins et détecter de nouvelles attentes. Les communautés

en ligne, outils numériques ou encore les échanges avec le réseau d'Agences sont utiles dans ce domaine, notamment en période de pandémie quand il n'est pas envisageable de réunir un groupe d'assurés pour recueillir son avis.

La **Matmut** a lancé en 2019 une nouvelle plateforme collaborative : le Lab **Matmut** (www.lab-matmut.fr). Il s'agit d'une plateforme de partage d'idées qui donne la parole aux sociétaires pour les laisser s'exprimer et formuler leurs avis afin qu'ils contribuent à l'évolution des produits et services ainsi qu'à l'optimisation de la relation assureur-assuré.

Des campagnes sont lancées régulièrement autour de différentes thématiques et problématiques sur lesquelles les sociétaires sont sollicités pour donner leur avis et échanger leurs idées.

OFFRES ET SERVICES ADAPTÉS ET INNOVANTS



Le Groupe **Matmut** s'engage auprès de ses sociétaires dans une relation basée sur la confiance, la sincérité et la transparence :

- les contrats sont clairs et lisibles pour que chacun s'engage en connaissance de cause,

- les garanties sont conçues pour que chacun bénéficie d'une couverture fiable,
- la gamme de services est large pour faciliter la vie de chacun au quotidien,
- l'accompagnement est efficace, réactif et humain,
- les indemnités sont justes et objectives,
- les prix sont calculés au plus près pour respecter l'équilibre technique.

Pour répondre aux besoins et aux nouveaux usages et comportements des sociétaires, la **Matmut** propose des garanties de base solides correspondant aux garanties indispensables, modulables aux aspirations et aux capacités de chacun grâce au jeu des options.

Le Groupe **Matmut** se positionne en tant que « Complice de vies » des sociétaires et s'attache à leur offrir une couverture assurantielle utile et des services les plus larges possibles adaptés à leurs besoins à toutes les étapes de leur vie, en phase avec les évolutions technologiques et sociétales.

EN AUTO

- Une réponse aux besoins de mobilité avec les options véhicules de remplacement et l'assistance 0 km,
- un usage « écomobilité » pour une utilisation mixte permettant à l'assuré de se rendre sur son lieu de travail ou d'études en utilisant, en plus de sa voiture, des transports alternatifs (bus, covoiturage, vélo),
- l'adaptation de la tarification selon le kilométrage annuel parcouru par tranches < 7 000 km, entre 7 et 20 000 km, et + 20 000 km par an,
- une offre temporaire en cas de location ou prêt ponctuel du véhicule,
- l'inclusion de la garantie des équipements de protection pour les 2 Roues (casque, airbag...) ou l'inclusion de la garantie du conducteur dans certaine gamme Auto,
- un remboursement de 75 € sur la cotisation annuelle pour l'assurance d'un véhicule électrique ou hybride acheté dans le cadre des mesures de renouvellement du parc automobile français en faveur des véhicules propres.

EN HABITATION

- Exonération de franchise en cas de limitation du dommage lié à l'utilisation de moyens de prévention (système de protection contre le vol/incendie),
- une offre adaptée aux profils de chacun : colocalitaires, personnes en maison médicalisée, de retraite ou en institut spécialisé, offre adaptée aux étudiants à l'étranger...
- une offre adaptée aux biens à assurer avec une gamme « Nature » pour les mobile-homes, caravanes à demeure, etc.

EN SANTÉ

- La prise en charge d'un deuxième avis médical en cas de maladie grave,
- un coaching santé en ligne,
- prise en charge de l'homéopathie suite à son déremboursement et de la phytothérapie prescrite,
- des solutions concrètes pour faciliter la vie des proches aidants (démarches, relais en cas d'indisponibilité de l'aidant).

SANTÉ ANIMALE

Commercialisation fin novembre 2020 d'une offre Santé animale (Chien/Chat).

PATRIMOINE

Création d'une nouvelle filiale en juin 2020 dédiée au conseil en investissements et gestion de patrimoine.



COVID 19

AU CÔTÉ DES SOCIÉTAIRES DURANT LA CRISE

- Envois d'emails et de SMS afin de valoriser les services Selfcare pendant les périodes de confinement
- Création d'une rubrique Covid-19 dans une FAQ sur le site matmut.fr
- Informations et conseils délivrés quotidiennement sur les réseaux sociaux

RELATION CLIENT PROACTIVITÉ COMMERCIALE



La **Matmut** fait en sorte que ses offres puissent être accessibles par tous les canaux de distribution : en ligne, par téléphone, en Agence et propose des parcours clients complémentaires, fluides et simples permettant de répondre à leurs différents besoins avec efficacité :

- mise à disposition de 4 plateformes Relation Sociétaire au service des assurés avec une approche « multicanal » (téléphone, courrier...),
- mise en place d'un programme de bienvenue pour accueillir les nouveaux sociétaires (courrier, mail et appel d'un conseiller pour présenter les services...),
- numérisation des courriers pour un traitement accéléré des sollicitations,
- signature électronique des documents et multiplication des services disponibles en ligne (souscription, consultation, téléchargement d'attestation...),
- renforcement des outils de « Selfcare » permettant de déclarer les sinistres en ligne, quel que soit le contexte (sinistre Auto, Habitation, Accident corporel) et d'être informés dans toutes les phases du traitement du dossier,
- déclaration de bris de glaces et prise de rendez-vous avec un partenaire spécialisé en un seul appel,
- développement de notifications par SMS, pour une meilleure information : envoi d'un SMS avec n° du sinistre immédiatement après enregistrement de la déclaration...,
- déclaration de sinistre Auto et Habitation prise en compte immédiatement suite à une demande d'intervention de l'assistance, évitant à l'assuré d'avoir à déclarer son sinistre une seconde fois,
- mise en place d'une expertise à distance via un réseau de réparateurs agréés permettant à l'assuré d'adresser lui-même à l'expert partenaire les photos de son véhicule.



INDICATEURS CLÉS

	2020	2019	Évolution
Nombre de sinistres déclarés en ligne	160 000	106 000	+ 51 %
Nombre de SMS envoyés en gestion sinistre	315 000	348 000	- 9 %
Pourcentage de signatures électroniques	90 %	80 %	+ 10 points
Nombre de visites Espace Personnel	7 300 000	5 300 000	+ 37%
Nombre de formulaires de contacts Espace Personnel	1 800 000	990 000	+ 77 %
Nombre de téléchargements de documents/attestations	2 600 000	2 200 000	+ 19 %

DÉMARCHE QUALITÉ



Attaché depuis toujours à la qualité de service apportée à ses sociétaires, le Groupe **Matmut** a mis en place une démarche d'amélioration continue qui repose sur le déploiement d'une démarche Groupe fixant des exigences et des engagements en matière de qualité de service :

- la mesure du niveau de qualité service,
- la mise en place d'enquêtes de satisfaction,
- l'analyse des réclamations,
- l'amélioration des processus pour favoriser le rapprochement organisationnel et managérial, optimiser les processus métiers, améliorer l'efficacité, la

performance, le contrôle des coûts et renforcer la capacité de réaction rapide face aux changements.

L'animation de la démarche repose sur les différents acteurs en charge de ces sujets, ainsi que sur la filière qualité composée de correspondants au sein des Directions du Groupe.

Le pilotage du management de la qualité donne lieu à l'élaboration de reportings et à la mise en œuvre d'un plan de progrès suivi en continu.

Une démarche qualité récompensée en 2020 :

- renouvellement de la certification ISO 9001 obtenue par la **Mutuelle Ociane Matmut** depuis 2013,
- obtention du label « Engagé RSE » (ISO 26000) niveau confirmé,
- 2 Trophées de l'assurance 2020 pour la déclaration « Sans couture » assistance Habitation.

TRAITEMENTS DES RÉCLAMATIONS



Le Groupe **Matmut** attache une grande importance à la prise en compte des insatisfactions et mécontentements portés à sa connaissance.

Un dispositif de traitement des réclamations a été élaboré en conséquence faisant intervenir différents niveaux hiérarchiques et reposant sur une étude approfondie et personnalisée de chaque situation.

La crise sanitaire n'a pas eu de réel impact sur le volume des réclamations reçues, celui-ci demeurant stable par rapport à l'exercice 2019. Elle a en revanche engendré un certain nombre de demandes et de contestations spécifiques de la part des sociétaires (remboursement des cotisations, prise en charge des pertes d'exploitation, etc.) et surtout, imposé une adaptation rapide des règles et pratiques de gestion.

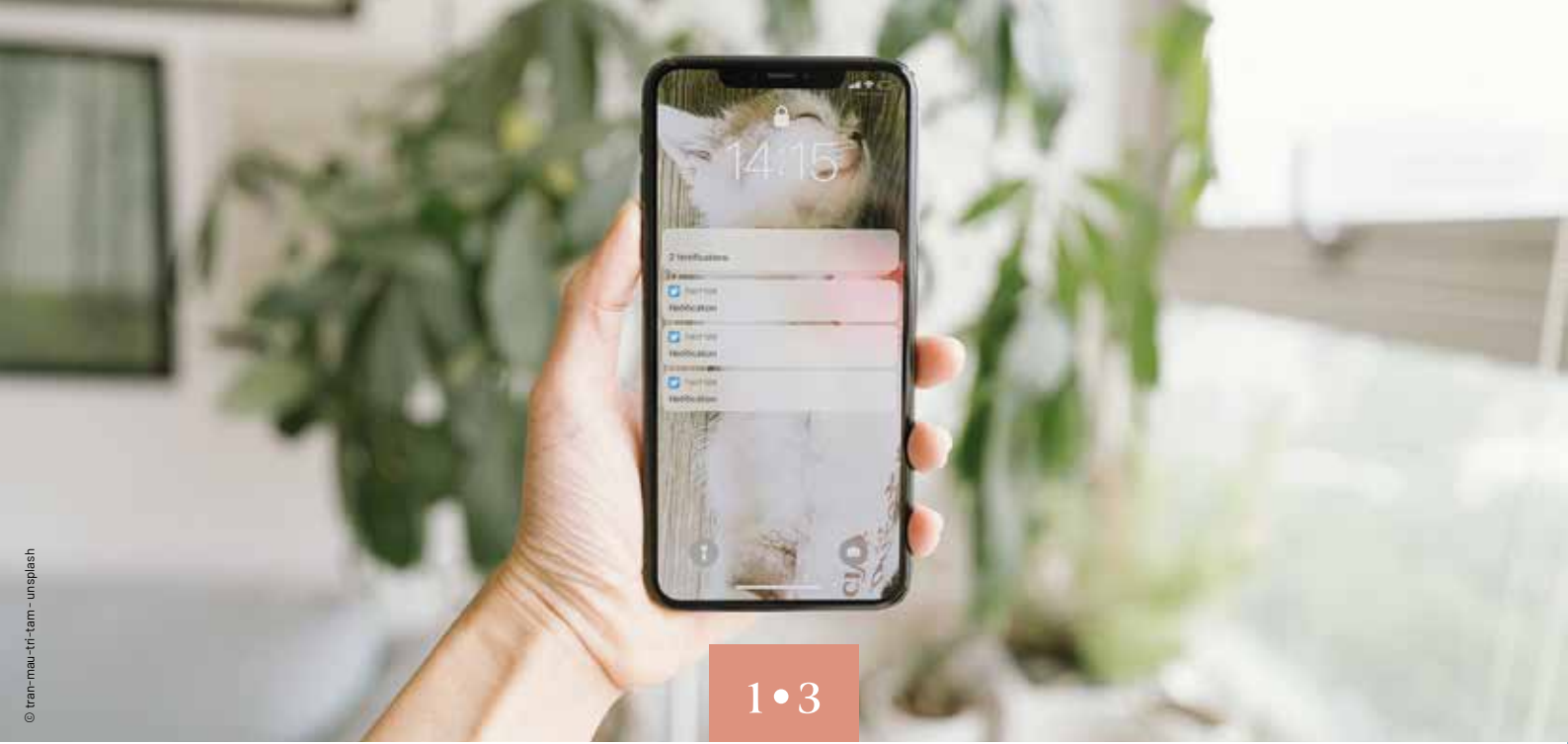
INDICATEURS CLÉS

Score NPS IARD*			
	2020	2019	Évolution
NPS Sinistres	+ 33	+ 22	+ 11 points
NPS Vie Gestion de contrat	+ 51	+ 50	+ 1 point
NPS Souscription de contrat	+ 55	+ 40	+ 15 points
Score NPS Santé**			
	2020	2019	Évolution
Score NPS Santé Particuliers	+ 30	+ 15	+ 15 points
Score NPS Santé Entreprises	+ 24	+ 23	+ 1 point

* Enquête PRAXIDIA - ** Enquête MV2

INDICATEURS CLÉS

	2020	2019	Évolution
Nombre de réclamations	9 321	9 210	+ 1,2 %
Pourcentage des réclamations donnant lieu à saisine du Médiateur de l'assurance	0,6 %	0,5 %	=
Délai moyen de traitement	De 2 à 15 jours	De 2 à 15 jours	=



1 • 3

RISQUE D'IMAGE & DE RÉPUTATION |

Description du risque

Le risque d'image et de réputation peut être une conséquence de nombreux risques présents dans la cartographie des risques majeurs du Groupe et doit être considéré comme un risque transverse.

Il correspond à l'impact que peut avoir une erreur de gestion ou supposée erreur sur l'image de l'entreprise.

Dans un environnement caractérisé par les nouvelles pratiques numériques : vente à distance, avis en ligne, réseaux sociaux, usage de données personnelles... le risque de réputation s'accroît par la propension qu'a l'information à se propager à grande vitesse.

Un événement ayant un impact négatif sur la perception de l'entreprise par ses partenaires, parties prenantes et le grand public (sociétaires, fournisseurs...) peut venir dégrader ponctuellement ou plus durablement la réputation du Groupe et ainsi impacter les résultats de ce dernier.

Enjeux

Se préserver de la détérioration de l'image du Groupe.

Politiques ou actions mises en œuvre

Outre la mesure de la satisfaction des assurés (voir supra), le Groupe s'est doté d'un dispositif de veille en temps réel de toute citation de son nom et de celui de ses filiales, sur l'ensemble des supports de communication : presse, forums, blogs, réseaux sociaux.

Le cas échéant, le Groupe ou l'entité concernée met en place des plans d'action et de gestion de crise.

SURVEILLANCE MÉDIA & VEILLE E-RÉPUTATION



Une surveillance quotidienne à 360° de la presse - papier, digitale, audiovisuelle - est réalisée afin de recenser, par mots-clés, à partir d'outils dédiés, les informations touchant l'actualité du Groupe **Matmut** afin de disposer des éléments nécessaires à la mesure des « retombées médias » de son activité.

De la même manière, une surveillance permanente des échanges, avis ou commentaires postés sur le net au sujet de la **Matmut** est opérée.

Les alertes reçues sont analysées et font l'objet d'une procédure

de remontée rapide en cas de risque d'atteinte potentielle à la réputation permettant de définir la meilleure stratégie à adopter face à l'événement.

Des études de satisfaction sur les réseaux sociaux permettent d'identifier des sources de mécontentement et d'anticiper les nouveaux besoins.



INDICATEURS CLÉS			
	2020	2019	Évolution
Nombre de citations internet	44 000	59 400	- 35 %
Tonalité positive des échanges	12 %	6 %	+ 50 %
Tonalité neutre des échanges	80 %	91 %	- 14 %
Tonalité négative des échanges	8 %	3 %	+ 62 %



© Morsa Images - Getty Images

ENCADREMENT STRICT DES PUBLICATIONS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Les informations publiées sur les réseaux sociaux sont encadrées par :

- des procédures de contrôle des messages avant leur publication,
- un comité permettant de planifier leur diffusion,
- le respect d'une ligne éditoriale pour chaque réseau,
- un reporting mensuel et par réseau social.

GUIDE DU SAVOIR ÊTRE NUMÉRIQUE

Un guide, disponible sur l'intranet **Matmut**, centralise toutes les informations utiles permettant de se protéger contre les techniques malveillantes ou de manipulation en expliquant aux collaborateurs, pour chaque type de communication, quels sont les risques et à quelles procédures internes **Matmut** ou sites officiels il est judicieux de se référer pour être vigilant.



OBJECTIFS ASSOCIÉS AUX RISQUES SOCIÉTAUX

- 1• Traduire dans les faits le mutualisme du Groupe par la solidarité et la réduction des exclusions
- 2• Être à l'écoute des assurés et les accompagner au mieux à chaque étape de leur vie
- 3• Inscrire l'action du Groupe Matmut dans les initiatives et projets de son territoire
- 4• Préserver l'image et la réputation du Groupe

© priyanka gupta - Getty Images



DP

2

Les risques sociaux

2 RISQUES SOCIÉTAUX

2•1 - Dégradation du climat social

P. 36

2•2 - Inefficacité de la gestion des emplois et des compétences

P. 41



2•1

DÉGRADATION DU CLIMAT SOCIAL I

Description du risque

Le climat social se définit comme le degré de satisfaction, d'engagement et de bien-être des collaborateurs à l'égard de leur entreprise. La dégradation du climat social renvoie aux perceptions « négatives » que pourraient avoir les collaborateurs de leur fonction, de leurs responsabilités et de leur environnement de travail.

Les causes peuvent être multiples :

- évolutions dans l'organisation interne du Groupe et de ses activités liées à l'environnement technologique, financier, concurrentiel ou sociétal,
- évolutions des lieux et des environnements de travail,
- évolutions de la charge de travail,
- inégalités de traitement entre les collaborateurs.

Les risques psychosociaux peuvent aussi contribuer à une dégradation du climat social et altérer la qualité de vie et la santé physique des collaborateurs. Ces risques peuvent être induits par l'activité elle-même ou généré par l'organisation et les relations de travail (situations de stress, pression commerciale, harcèlement, conflits, souffrance au travail, difficultés à maintenir un équilibre vie privée - vie professionnelle...).

Un climat social dégradé engendrerait un absentéisme ou un turnover excessifs générant des désorganisations et dysfonctionnements internes voire la survenance de conflits sociaux.

De même, des conditions de travail inadaptées risqueraient d'entraîner, outre la dévaluation de l'image du Groupe, la démotivation des collaborateurs et une baisse de la performance perturbant la réalisation des objectifs du plan stratégique.

Ne pas identifier ces situations pourrait compromettre la bonne marche et la réussite de l'entreprise avec un impact négatif en termes d'image. Dans un contexte d'évolution permanente du Groupe et dans un environnement changeant, ce risque fait l'objet d'une surveillance constante.

Enjeux

- Favoriser la diversité et lutter contre les discriminations.
- Garantir de bonnes conditions de travail.
- Assurer un dialogue social de qualité.
- Se donner les moyens de garantir la santé et la sécurité des collaborateurs.

Politiques ou actions mises en œuvre

ACTIONS EN FAVEUR DE L'INCLUSION ET DE LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS



DIVERSITÉ ET MIXITÉ

La diversité et la mixité contribuent au développement personnel des collaborateurs, à l'adaptabilité et à l'efficacité générale du Groupe.

L'égalité des chances et l'égalité de traitement constituent un engagement fondamental conforme aux valeurs, à la culture et la responsabilité sociale de la **Matmut**.

En 2020, la lutte contre le harcèlement sous toutes ses formes a été renforcée avec notamment la désignation de 2 référentes pour orienter, informer et accompagner les salarié(e)s en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes. Plusieurs conférences et actions ont été organisées sur l'année.

INDICATEURS CLÉS

	2020	2019	Évolution
Nombre de collaborateurs Groupe Matmut	6 441	6 382	+ 0,9%
Part Femmes	66 %	67 %	- 1 point
Part Hommes	34 %	33 %	+ 1 point
Part salariés de - 25 à 30 ans	16,5 %	16 %	+ 1 point
Part salariés entre 31 et 50 ans	59 %	61 %	- 2 points
Part salariés 51 ans et plus	24,5 %	23 %	+ 1 point

INSERTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Poursuite de l'accord le 31 août 2018 en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap et des proches aidants :

- **pour les salariés en situation de handicap** : absence autorisée jusqu'à 5 jours, mécénat de compétences, retraite progressive ou anticipée,
- **pour les proches aidants** : aménagement du rythme et de la charge de travail, dons de congés avec abondement employeur,
- **pour les parents ou tuteurs d'enfants handicapés** : journée rentrée scolaire et enfants malades sans limite d'âge et 5 jours d'autorisation d'absence pour soins.



INDICATEURS CLÉS

	2020	2019	Évolution
Taux d'emploi de personnes en situation de handicap	6,4 %	6,8 %	=
Nombre de salariés en situation de handicap	410	434	- 24

ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMMES/HOMMES

Prorogation, par avenant n° 5 du 8 décembre 2020, de l'accord relatif à l'égalité professionnelle signé en 2013 :

- absence de discriminations en matière de recrutement,
- formation, évolution professionnelle, rémunération et équilibre entre activité professionnelle et

responsabilité familiale, publication annuelle et analyse d'indicateurs par les membres de la commission égalité professionnelle du Comité Social et Économique de l'UES **Matmut**.

À travers un dialogue social de qualité et des actions mises en place, la **Matmut** porte une attention particulière aux éventuels écarts de rémunération, à l'égalité des chances face à la promotion et à l'augmentation salariale et aux rémunérations des femmes absentes pour congé maternité.

INDICATEURS CLÉS

	2020	2019	Évolution
Index égalité Femmes/Hommes	88	88	=

ORGANISATION DU TRAVAIL



Plusieurs formules horaires sont proposées aux salariés de l'UES **Matmut** à temps plein, non concernés par des dispositions spécifiques :

- 35 heures hebdomadaires,
- 36 h 15 avec acquisition de 8 jours ouvrés de repos compensatoire,
- 31 h - 39 h offrant la possibilité de fixer un jour de repos tous les 15 jours,
- télétravail 2 jours/semaine.

Le forfait horaire applicable aux cadres est de 213 jours travaillés.

Les collaborateurs disposent également de plages horaires mobiles qui permettent, sauf nécessité de service (permanences) et cas particuliers, de moduler les heures de départ et d'arrivée (entre 8 h et 9 h 30 le matin, de 11 h 45 à 14 h le midi, et entre 16 h et 18 h le soir).

TÉLÉTRAVAIL

Répondant à une attente forte des collaborateurs, un accord d'entreprise prévoyait, début 2019, un projet d'expérimentation du télétravail à partir de septembre.

Du fait de la crise sanitaire liée à la Covid-19 engendrant une généralisation du travail à distance, un accord a été signé le 1^{er} octobre 2020 à l'unanimité des organisations représentatives du personnel, démontrant l'engagement de la **Matmut** et des partenaires sociaux à améliorer la qualité de vie au travail en favorisant de nouvelles expériences de travail. Il témoigne de l'adaptabilité de l'entreprise dans des contextes variés.

Complet et inclusif, cet accord prévoit 4 modalités souples de télétravail et réaffirme que le bien-être des collaborateurs est essentiel à une performance sociale et économique globale et durable :

- **télétravail « habituel »** possible jusqu'à deux jours par semaine,
- **télétravail « occasionnel »** en cas d'événements imprévus : aléas climatiques, difficultés d'accès à l'entreprise, etc.
- **télétravail « exceptionnel »** déclenché par l'employeur en cas d'activation d'un Plan de Continuité d'Activité,
- **télétravail possible pour favoriser le soin et/ou le retour à l'emploi** ou la recherche du meilleur équilibre pour les situations qui le nécessitent (salariés aidants, salariées en situation de handicap ou encore suite à une longue maladie...).



COVID 19

TÉLÉTRAVAIL

PREMIER CONFINEMENT

50 % des collaborateurs en mesure de se connecter à distance (3 150)

SECOND CONFINEMENT

- + de 90 % en capacité à télétravailler (6 250 collaborateurs en décembre 2020)
- toutes les fonctions de l'entreprise en capacité de télétravailler en moins de 10 jours

POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION



L'objectif est de rémunérer la performance individuelle et collective dans le principe d'équité interne, de compétitivité externe et de cohérence globale, garantissant des salaires :

- correspondant à la fonction exercée, aux missions et responsabilités confiées,
- rémunérant et valorisant équitablement les performances et les compétences,
- tenant compte des tendances du marché,
- permettant d'attirer et de fidéliser.

En 2019, une garantie minimale de rémunération a été créée pour les collaborateurs des classes 1 à 3.

Pendant la crise, des mesures de stabilité et de protection du pouvoir d'achat ont été mises en place.

En 2020, le versement de la Prime de Pouvoir d'Achat (PEPA) a été renouvelé pour un montant de 400 € sur la base d'un temps plein.

COVID 19

MESURES SOLIDAIRES EN FAVEUR DES COLLABORATEURS

- Maintien des salaires dans les conditions habituelles sans recourir au chômage partiel
- Versement en août d'une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat dite « Prime Covid-19 »
- Mensualisation possible du 14^e mois
- Versement de l'intéressement et de la participation aux dates prévues

POLITIQUE DE DIALOGUE SOCIAL/ACCORDS COLLECTIFS



DIALOGUE SOCIAL

Un dialogue social de qualité a permis la signature d'accords innovants au bénéfice des collaborateurs et dans la même dynamique, 2020 est l'année du lancement de l'école du dialogue social à destination des représentants du personnel dans le but d'une professionnalisation et d'une responsabilisation des acteurs du dialogue social.

BILAN 2020 DE LA POLITIQUE DE DIALOGUE SOCIAL UES MATMUT

• Entrée en vigueur au 1^{er} janvier de l'accord relatif à la mise en place du CSE signé le 11 octobre 2019 :

- 29 membres titulaires et 29 membres suppléants élus par les salariés de l'UES,
- 1 représentant syndical par organisation syndicale représentative.

• 16 accords collectifs et avenants Matmut signés :

Droit syndical et Droit des Instances Représentatives du Personnel	
6 mai	Avenant n° 1 à l'accord relatif aux aménagements exceptionnels et temporaires du fonctionnement des IRP au sein de l'UES
9 avril	Accord relatif aux aménagements exceptionnels et temporaires du fonctionnement des IRP au sein de l'UES
24 avril	Avenant n° 1 à l'accord de reconnaissance de l'Unité Économique et Sociale Matmut « UES Matmut »

Rémunération, temps de travail et partage de la valeur ajoutée

9 avril	Accord relatif aux congés solidaires pendant la crise sanitaire et aux premières mesures provisoires d'accompagnement du télétravail
28 avril	Accord relatif au régime collectif de Prévoyance « Incapacité/Invalidité/Décès »
6 mai	Accord relatif à la gestion de la reprise d'activité et des situations rencontrées par les salariés employés par les entités de l'UES Matmut dans le contexte exceptionnel de la pandémie de la Covid-19
6 mai	Avenant n° 1 à l'accord relatif aux congés solidaires pendant la crise sanitaire et aux premières mesures provisoires d'accompagnement de télétravail
3 juin	Accord relatif au Service de Gestion des Flux documentaires et à l'Infirmierie
3 juin	Accord relatif aux astreintes et aux sollicitations sur des plages horaires inhabituelles de travail
6 juillet	Accord intéressement
30 juillet	Accord relatif à la négociation annuelle obligatoire 2020
29 septembre	Accord relatif à la mise en place d'un plan d'épargne retraite d'entreprise obligatoire
1^{er} octobre	Accord relatif au télétravail au sein de l'UES Matmut
17 novembre	Accord relatif aux mesures d'accompagnement du maintien de l'activité pendant la crise sanitaire
1^{er} décembre	Accord relatif au régime de complémentaire santé
Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, qualité de vie au travail et politique handicap	
8 décembre	Avenant n° 5 - Accord relatif à l'égalité professionnelle

INDICATEURS CLÉS

	2020	2019	Évolution
Pourcentage des évolutions salariales cumulées (en nombre de salariés)	30,2 %	29,7 %	- 0,5 point
Pourcentage des évolutions fonctionnelles (promotion classe supérieure)	4,7 %	5 %	- 0,3 point
Part collaborateurs UES Matmut ayant bénéficié de la prime PEPA/Covid	82 %	NC	

MUTLOG & MUTLOG GARANTIES

- 1 accord collectif signé en 2020 pour une durée limitée au 31 décembre 2021 pour la mise en place du télétravail durant la pandémie.



INDICATEURS CLÉS			
	2020	2019	Évolution
Nombre d'accords collectifs signés	17	12	+ 5
Nombre de réunions CSE	47	44	+ 3
Nombre de réunions paritaires	49	47	+ 2



COVID 19

CONGÉS SOLIDAIRES AU PROFIT DE 3 FONDATIONS

Signature d'un accord sur les congés avec les organisations syndicales, sur la base du volontariat, offrant la possibilité aux collaborateurs :

- de poser jusqu'à 6 jours de congés pour lesquels le Groupe a abondé 2 euros par jour posé pour financer 3 fondations (la Fondation de France, la Fondation Abbé Pierre et la Fondations des femmes)
- de renoncer à une partie des congés avec versement de l'équivalent de la rémunération et 20 euros supplémentaires par jour posé aux 3 fondations

19 500 JOURS DE CONGÉS OFFERTS

+1,2 M D'€ REVERSÉS AUX FONDATIONS

OBSERVATOIRE DU CLIMAT SOCIAL

Depuis 2018, la **Matmut** a mis en place l'observatoire du climat social en lien avec Harris Interactive qui offre aux collaborateurs l'occasion de s'exprimer sur leur quotidien professionnel dans une dynamique de progrès et d'amélioration continue de manière régulière et anonyme.

Les bénéfices attendus sont de mieux connaître les attentes pour mieux agir en ajustant les dispositifs d'accompagnement (formation...), connaissant les points de satisfaction et les points de progrès de manière objectivée et partagée et en disposant d'un outil permettant de progresser et/ou de s'inspirer de pratiques positives.

Un document de synthèse réalisé sur la base des éléments transmis par Harris Interactive est porté à la connaissance des collaborateurs sur l'intranet **Matmut Connect**.



INDICATEURS CLÉS			
	2020	2019	Évolution
Taux de participation à l'enquête de satisfaction interne UES Matmut*	64 %	63 %	+ 1 point
Équilibre vie privée/ vie professionnelle	84 %	87 %	- 3 points
Intérêt au travail	85 %	87 %	- 2 points
Relation avec le manager	86 %	87 %	- 1 point

* Enquête réalisée par notre prestataire de confiance - HARRIS INTERACTIVE - auprès de l'ensemble des salariés du Groupe, interrogés du 23 juin au 7 juillet 2020 et du 1^{er} au 17 décembre 2020

POLITIQUE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ



La politique globale en matière de conditions de santé et de sécurité au travail s'appuie sur :

- des conditions de sécurité d'accès au Siège social renforcées,
- pour les collaborateurs en relation avec le public :
 - déploiement d'une formation en e-learning sur la gestion des incivilités,
 - installation de boutons d'alarme au sein des Agences en cas « d'agressions externes »,
 - mise en place d'un dispositif d'accompagnement en cas de faits avérés,
- la digitalisation et la mise aux normes du DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels),
- un accord sur la Qualité de Vie au Travail (QVT) s'articulant autour de thématiques :
 - la formation des managers et partenaires sociaux à la QVT, à la prévention des risques psychosociaux, en mettant en œuvre des dispositifs d'aide et d'accompagnement collectifs et individuels,
 - la mise en œuvre de périodes d'immersion, de travaux en coconstruction...
 - la facilitation des apprentissages l'encouragement des initiatives par la reconnaissance du droit à l'erreur...
 - l'accompagnement du retour des salariés après une longue absence, en étant attentif et aidant pour la parentalité, en renforçant le droit à la déconnexion...
 - la mise à disposition de psychologues du travail à l'interne et/ou à l'externe, en poursuivant le développement au travail d'une politique interne de santé et plus largement en accentuant les actions de prévention,
- un service, indépendant de l'entreprise, d'écoute et d'accompagnement par téléphone auprès de psychologues du cabinet Pros Consulte, spécialistes du bien-être au travail, disponibles pour

toutes questions d'ordre personnel ou professionnel apportant un suivi individualisé,

- une charte du comportement managérial déclinant la politique de management du Groupe et formalisant les valeurs et les principes directeurs en tenant compte des enjeux stratégiques,
- la mise en place d'une cabine de téléconsultation médicale H4D dans les locaux du Siège social permettant d'échanger, par visioconférence, avec un médecin généraliste,
- communication sur les conduites addictives pour permettre aux collaborateurs de mieux comprendre le processus d'addiction et d'être sensibilisés aux risques qu'elles peuvent avoir en milieu professionnel,
- un dispositif de gestion des situations sensibles en cas de mal-être, harcèlement, sexisme, discrimination, agressions internes et externes.



INDICATEURS CLÉS

	2020	2019	Évolution
Nombre d'accidents du travail/trajet	58	87	- 33 %
Taux de fréquence	3,36	NC	
Taux de gravité	0,36	NC	
Taux d'absentéisme	5,6 %	5,5 %	=

Pendant la crise, de nombreux dispositifs d'entraide ont été mis en place et une attention toute particulière a été apportée à la protection et à la sécurité des collaborateurs en apportant de la souplesse organisationnelle pour réguler les flux et par la création d'une cellule Covid avec désignation de référents pour accompagner les collaborateurs touchés par la pandémie ou susceptibles de l'être.



COVID 19

SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS

- Création d'un numéro vert
- Newsletter hebdomadaire pendant le confinement et communication régulière par mail de la DGA RHRS (foire aux questions/mesures de prévention...)
- Création d'une rubrique dédiée sur l'intranet Matmut Connect rassemblant l'ensemble des informations communiquées
- Rédaction d'un livret de reprise d'activité sur sites avec distribution d'un kit de protection (masques réutilisables, gel, lingettes, gourde écoresponsable) par collaborateur
- Opérations de désinfection des locaux
- Aménagements de sécurité : installation de plexi dans les Agences, mise à disposition de distributeurs de gel, réorganisation des sens de circulation (principalement unidirectionnels) sur sites...
- Mise à jour régulière des Documents Uniques d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) en lien avec la Commission Santé Sécurité Conditions de Travail - QVT et le Médecin du Travail
- Adjonction d'une note de service au Règlement Intérieur en application de l'article L. 1321-5 du Code du Travail fixant les mesures d'ajustement nécessaires pour lutter contre l'épidémie de la Covid-19



2 • 2

© Westend61 - Gettyimages

INEFFICIENCE DE LA GESTION DES EMPLOIS & DES COMPÉTENCES I

Description du risque

Il s'agit du risque d'inadaptation à court ou moyen termes des emplois, des effectifs et des compétences aux exigences issues de la stratégie du Groupe et des modifications de son environnement économique, technologique, social et juridique.

La technicité et la complexité des métiers de l'assurance évoluent sans cesse : digitalisation, relation client multicanale, dimensions relationnelles, commerciales et juridiques, Big Data bouleversent les méthodes de travail. Ne pas être en capacité de maintenir le savoir-faire technique et juridique et les compétences nécessaires des collaborateurs pourraient entraîner une incapacité du Groupe à répondre aux nouvelles attentes et modes de consommation des assurés.

Il est de la responsabilité du Groupe d'accompagner, d'anticiper les besoins pour permettre aux équipes l'appropriation de ces changements et de favoriser leur adhésion et leur engagement au service des sociétaires.

Enjeu

- Anticiper les évolutions des besoins métiers.
- Favoriser le développement des compétences.

Politiques ou actions mises en œuvre

PLAN DE FORMATION ADAPTÉ AUX ÉVOLUTIONS



La réalisation d'étude prospective sur les compétences nécessaires à moyen terme sur la base des besoins des métiers et des évolutions attendues de nos secteurs d'activité, notamment l'impact du digital, de la robotisation, de l'intelligence artificielle... permet d'anticiper les compétences techniques et relationnelles qui seront décisives à l'avenir et former les collaborateurs pour qu'ils puissent les mobiliser dans leur fonction et les mettre en œuvre pour les sociétaires.

Des plans de formation sont construits avec les Directions Métiers

couplés à une gestion prévisionnelle des emplois reposant sur :

- un dispositif de Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) pour anticiper les évolutions des compétences et préparer la **Matmut** aux évolutions du secteur de l'assurance,
- le déploiement prévisionnel des emplois fondé sur une cartographie des nouvelles compétences et l'identification des métiers de demain,
- un accent mis sur l'acculturation et la compréhension renforcée des enjeux du digital,
- une « Académie **Matmut** » pour la formation des nouveaux collaborateurs proposant un parcours complet d'intégration sur une durée totale de 8 mois,
- le renforcement de l'engagement en matière d'alternance, opportunité de repérer les talents et de les fidéliser pour répondre aux besoins futurs,
- la création d'une classe dédiée à la formation en vue de l'obtention d'une licence professionnelle « Chargé(e) de clientèle en assurances » en partenariat avec l'IFPASS de Paris,
- le suivi d'un cursus Objectif Manager en partenariat avec Neoma Business School,

- des parcours de formation individualisés, avec la mise en place d'un nouveau dispositif pour la gestion des carrières « Revue du personnel » (People Review) pour identifier les postes ou les collaborateurs ayant besoin d'un renforcement des compétences permettant un suivi plus personnalisé de leur parcours.



INDICATEURS CLÉS

	2020	2019	Évolution
Nombre de collaborateurs ayant suivi une formation	6 421	6 537	- 116
Taux d'accès à la formation	99,7 %	97,8 %	+ 2 points
Nombre moyen de jours de formation	4,3	3,8	+ 0,5
Budget consacré à la formation	12 810 K €	16 080 K €	- 20,3 %
Pourcentage de masse salariale consacrée à la formation			
UES Matmut	4,92 %	6,2 %	- 1,2 point
AMF	1,20 %	2,9 %	- 1,7 point
Mutlog et Mutlog Garanties	1,81 %	2,4 %	- 0,6 point

POLITIQUE DE RECRUTEMENT



La politique de recrutement **Matmut** comporte :

- un dispositif de management des effectifs,
- un système de « Bourses à l'emploi » facilitant les évolutions fonctionnelles internes,
- de nouvelles modalités d'accueil des candidats,
- la création d'une page recrutement LinkedIn,
- des partenariats entre les métiers et les écoles,
- une augmentation significative du nombre d'alternants.

Même durant la période de confinement, les équipes en charge du recrutement ont poursuivi leurs démarches, à distance, en réponse aux besoins exprimés par les Directions du Groupe pour soutenir leur développement.

INDICATEURS CLÉS

	2020	2019	Évolution
Nombre total de recrutement	999	1 063	- 6 %
Nombre total d'alternants	337	276	+ 22 %
Taux de rotation du personnel	5 %	4,4 %	+ 0,6 point



OBJECTIF ASSOCIÉ AUX RISQUES SOCIAUX

Concilier performance économique et performance sociale au sein du Groupe Matmut

DP

3

Les risques liés à la sécurité

2 RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ

3•1 - Interruption d'activité

P. 44

3•2 - Risque cyber

P. 46



3 • 1

INTERRUPTION D'ACTIVITÉ I

Description du risque

L'interruption d'activité se caractérise par une situation d'arrêt de l'activité de l'entreprise consécutive à la survenance d'une catastrophe ou d'un sinistre grave impactant les locaux, le SI, le personnel ou encore un fournisseur essentiel.

Le risque d'interruption d'activité vise une situation d'atteinte grave au fonctionnement de l'entreprise ne permettant plus de garantir le service aux sociétaires.

Les causes peuvent être multiples et trouver leur origine dans un événement rendant indisponible les locaux, le SI (ex : destruction consécutive à un incendie, une explosion, une inondation... ou une attaque cyber) ou provoquant un défaut de ressources humaines (ex : épidémie, pandémie, mouvement social...) ou encore défaut d'un fournisseur ou sous-traitant important critique (ex : black-out électricité).

Enjeux

- Être en capacité d'assurer la continuité des activités du Groupe pour satisfaire à nos obligations envers les sociétaires et les collaborateurs.
- Gérer au mieux une situation de crise engendrée par une interruption d'activité.

Politiques ou actions mises en œuvre

POLITIQUE DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ ET DE GESTION DE CRISE



Le Groupe a mis en place une « politique de continuité et de gestion de crise » applicable à l'ensemble des entreprises affiliées de la SGAM **Matmut**.

Son objectif est de décliner la stratégie et l'ensemble des dispositions prévues pour garantir au Groupe la continuité de ses activités, voire sa reprise en cas d'interruption, à la suite d'un événement perturbant gravement son fonctionnement normal.

La démarche est structurée par un Plan de Continuité d'Activité (PCA) établi en réponse à des scénarios préconçus, élaborés en transversalité

par la Direction des Risques et du Contrôle Permanent et chaque Direction Métier couplé à un dispositif de gestion de crise. Le moment venu, ce dispositif est conduit par une cellule de crise, qui a montré son efficacité pendant la gestion de la crise sanitaire.

Au plan opérationnel, le dispositif de gestion de crise s'articule autour d'une veille, d'un comité d'alerte et d'une cellule de crise fixant les grandes orientations et priorités dont la mise en œuvre éventuelle du PCA.

Un travail d'analyse des besoins - en amont - en termes de continuité s'appuie sur un processus de Bilan d'Impact sur les Activités (BIA), auquel sont associées toutes les Directions du Groupe et entreprises affiliées.

Selon la nature de l'événement perturbateur, la politique est complétée par différents dispositifs destinés à :

- protéger les collaborateurs et les biens,
- respecter les engagements vis-à-vis des sociétaires, maintenir la qualité de service,
- préserver la réputation et l'image du Groupe vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes (sociétaires, collaborateurs, partenaires, fournisseurs),
- respecter les obligations juridiques et réglementaires,
- limiter les impacts financiers et médiatiques de l'événement,

- restaurer un fonctionnement normal dans les meilleurs délais,
- valider (si besoin) un plan d'action limitant les risques de réitération ou les impacts de la crise.

Le dispositif varie selon l'événement perturbateur et ses conséquences sur l'activité : indisponibilité du SI, des locaux, des ressources humaines ou encore défaillance d'un sous-traitant.

INDISPONIBILITÉ DU SI

- Une Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information (PGSSI) définit les principes généraux de sécurité à respecter au sein du Groupe ainsi que l'organisation et les responsabilités en matière de SI. Elle s'applique à l'ensemble des Directions, entités, sites géographiques ainsi qu'aux sous-traitants et prestataires accédant aux SI du Groupe, à l'exception d'AMF, Mutlog et Mutlog Garanties qui ont des dispositifs spécifiques.
- Un Plan de Secours Informatique (PSI) a pour objectif d'assurer la continuité d'activité informatique incluant notamment le recours à deux salles informatiques « miroir », une sauvegarde périodique et complète des données dont les supports sont externalisés, un site de repli pour les équipes informatiques qui ont été intégralement équipées d'outils de travail à distance.

COVID 19

CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ ASSURÉE PENDANT LES PÉRIODES DE CONFINEMENT PAR :

- le déploiement de nouvelles solutions de travail à distance en flux sécurisé ou poste virtualisé
- la possibilité de recevoir les appels téléphoniques sur le poste de travail via l'outil Softphone dans des conditions quasi similaires aux conditions de travail habituelles
- une nouvelle solution (callbot) pour prendre en charge les appels téléphoniques des sociétaires et les retranscrire par mail
- le développement de l'outil de visioconférence Zoom pour faciliter les échanges

INDISPONIBILITÉ DES LOCAUX

Des procédures opérationnelles concernant les modalités de transfert d'activité, tant sur le plan technique que sur le plan humain, sont formalisées en cas d'indisponibilités des locaux.

Qu'il s'agisse de l'indisponibilité partielle ou totale du Siège, d'une Annexe, d'un back-office ou d'une Agence commerciale (à l'exception d'AMF, Mutlog et Mutlog Garanties qui ont des dispositifs spécifiques), la Direction des Moyens Généraux et Travaux Immobiliers (DMGTI) dispose d'un processus-type de mise en œuvre de relogement des équipes et d'une cartographie recensant en temps réel :

- les Directions, les surfaces et les postes impactés par l'indisponibilité,
- les surfaces déjà aménagées ou aménageables ainsi que le nombre de postes de travail disponibles déjà équipés ou à équiper sur un ou plusieurs sites de repli.



INDICATEURS CLÉS

Évolution de 3 % à 80 % de collaborateurs équipés pour le télétravail en un trimestre lors du 1^{er} confinement

90 % des collaborateurs équipés pour le travail à distance fin décembre

138 000 réunions visio via Zoom de mars à décembre

46 webinaires organisés

INDISPONIBILITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

Les Directions des Ressources Humaines (UES **Matmut**, Mutlog, Mutlog Garanties et **AMF**) sont en charge de la mise en œuvre du dispositif visant à réduire les impacts d'une indisponibilité des ressources humaines, qu'elles soient critiques au sens collectif ou individuel en s'appuyant notamment sur la formalisation de plans de relève pour les ressources critiques et leur capacité à mettre en œuvre du télétravail à disposition de leurs collaborateurs.

DÉFAILLANCE D'UN SOUS-TRAITANT

L'exploitation des BIA permet, d'une part, d'identifier les activités critiques dont la réalisation a été déléguée à des sous-traitants et, d'autre part, de déterminer les solutions internes à mettre en place en cas de défaillance de ces prestataires (pendant le délai de reprise ou en cas de déficience du PCA du sous-traitant).

RISQUE CYBER I

Description du risque

Un cyber-risque se définit comme toute atteinte au bon fonctionnement des systèmes d'information (basé sur les principes de disponibilité, d'intégrité, de confidentialité, de sécurité, de traçabilité et de non-répudiation). Il peut également s'agir de tentative d'atteinte des SI réalisée dans un but malveillant.

Ce risque vise en particulier les cyber-attaques d'ampleur, avec des conséquences économiques significatives, la fragilisation de la protection des données personnelles, le risque de fraude aux données et enfin le risque de rançon.

Il prend la forme de dégradations ou d'altérations du SI telles que :

- la perte, la fuite, la divulgation ou la dégradation de données,
- la compromission du SI (perte de confiance),
- un défaut de conformité,
- une perte de souveraineté/trop forte dépendance à une solution externalisée.

Les causes peuvent être multiples, accidentelles ou délibérées : acte malveillant, terrorisme, négligence humaine, panne, problèmes techniques ou désordres naturels (inondations...).

Outre les conséquences financières ou d'interruption d'activité (voir supra), la survenance d'un cyber-risque affectant la protection des données pourrait avoir un impact majeur compte tenu de la hausse considérable des données

collectées et traitées liée à la forte digitalisation des activités du Groupe.

La survenance de ce risque engagerait la responsabilité du Groupe notamment en cas d'atteinte à la vie privée, pourrait entraîner des sanctions administratives et pourrait avoir un impact réputationnel particulièrement négatif avec perte de confiance des sociétaires et/ou des partenaires en cas de divulgation.

Enjeux

- Sécuriser les outils informatiques et se prémunir préventivement contre les cyber-risques.
- Protéger les données de toute perte, divulgation, dégradation ou altération.

Politiques ou actions mises en œuvre

POLITIQUE DE SÉCURITÉ DES SI



Une organisation et des moyens techniques de protection des SI sont mis en œuvre :

- désignation d'un comité de sécurité informatique,
- formalisation d'une politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) qui regroupe :

- une Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information (PGSSI),
- des directives thématiques et des guides méthodologiques maintenus à jour par les équipes opérationnelles,
- une charte d'usage du SI décrivant les règles d'usage des ressources du SI par ses utilisateurs.

L'ensemble a pour objectifs, la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité, la traçabilité, l'authentification et la non-répudiation, portant notamment sur :

- le contrôle des accès par une gestion sécurisée :
 - > des mots de passe pour les sociétaires et les collaborateurs,
 - > des habilitations et accès des collaborateurs,
 - > des logiciels de protection et navigation en HTTPS - gage de sécurité,
- une politique de continuité d'activité (PCA/PRA),
- une démarche continue d'audits via des sociétés spécialisées chaque fois que le Groupe a besoin de disposer d'une évaluation ou d'éléments de maîtrise (programmes en développement, évaluation de matériel...),
- mise à jour du règlement intérieur et de la Charte informatique et téléphonique à la disposition des collaborateurs de toutes les entreprises affiliées de la SGAM **Matmut** fixant les modalités pratiques d'accès et d'utilisation des

ressources informatiques, numériques et de télécommunication, les conditions de leur utilisation, les règles déontologiques et de sécurité technique et juridique s'imposant à tout utilisateur.

POLITIQUE DE PRÉVENTION DES RISQUES CYBER



La prévention repose sur :

- la mise en place en temps réel de surveillances et de protections des actifs exposés (site web, comptes réseaux sociaux) permettant une action rapide (dépôt de plainte, recours légal),
- un système de surveillance des actifs internes (y compris l'événementiel),
- un suivi des flux entrants et sortants entre le SI **Matmut** et l'extérieur,

- la contractualisation d'une assurance spécifique aux cyber-risques couvrant un large périmètre : responsabilité civile, dommages subis, cyber-extorsion, gestion de crise,
- des actions de sensibilisation des collaborateurs :
 - un e-learning sur la sensibilisation à la cyber-sécurité destiné aux collaborateurs,
 - une invitation des collaborateurs à consulter le site <https://www.hack-academy.fr> apportant de façon ludique (vidéos et quiz) les éléments d'informations indispensables pour ne pas s'exposer ou exposer la **Matmut** aux attaques malveillantes et permettant :
 - > d'appréhender les techniques utilisées par les pirates informatiques,
 - > d'acquérir des automatismes simples pour éviter ces désagréments.



INDICATEURS CLÉS

	2020	2019	Évolution
Part des collaborateurs formés à la cyber-sécurité	59 %	NC	
Montant des investissements dédiés à la cyber-sécurité	2,7 M €	NC	
Nombre d'audits menés	5	NC	
Nombre d'emails reçus et contrôlés	10 000 000	38 000 000	- 74 %*
Nombre de spams arrêtés	3 160 000	10 000 000	- 68 %*
Nombre de menaces avérées et stoppées (virus et malware)	21 000	112 000	- 81 %

* La baisse notable de ces indicateurs s'explique par l'évolution des méthodes d'attaques beaucoup plus ciblées cherchant les failles du système plutôt que l'envoi de mails en grand nombre...

COVID 19

SÉCURISATION DU TRAVAIL À DISTANCE

- Déploiement de solutions VPN pour permettre la connexion au SI et le travail à distance
- Ajout d'un système d'authentification forte à 2 facteurs pour renforcer la sécurité
- Dotation à l'ensemble des collaborateurs d'ordinateurs portables pour faciliter et sécuriser le travail à distance

AMF a mis en place pour faire face aux cyber-risques :

- des dispositifs de protection sur son serveur de courriers électroniques,
- des logiciels de protection et navigation en HTTPS,
- des connexions à distance sécurisées,
- une politique de continuité d'activité (PCA/PRA),
- des dispositifs de contrôle de données et des habilitations.

Une charte informatique fixant le cadre d'une utilisation adaptée, responsable et sécurisée du système d'information et de communication de l'**AMF** est régulièrement mise à jour. Des actions de sensibilisation aux cyber-risques ont également été dispensées en 2020.

DISPOSITIF DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES



Entré en vigueur depuis le 25 mai 2018, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) harmonise au niveau européen sur la réglementation sur la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de leurs données à caractère personnel. Ce règlement a placé le Groupe dans une logique de responsabilisation dans le traitement des données afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque de traitement.

Un dispositif de vérification de la conformité sur le traitement des données personnelles a été mis en place :

- désignation d'un Délégué à la Protection des Données (DPO) dans toutes les entreprises affiliées de la SGAM **Matmut**,
- mise en place d'un dispositif de Protection des Données Personnelles en conformité avec le RGPD :
 - intégrant aux documents contractuels (devis, Conditions Particulières, Conditions Générales...) une mention comportant les informations essentielles sur l'usage fait des données personnelles des sociétaires, les renvoyant vers le site internet du Groupe pour une information complète,

- renforçant et facilitant l'exercice des droits: d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation,
- offrant aux sociétaires, pour le droit à portabilité, la possibilité de récupérer, via leurs Espaces Personnels, un fichier comportant leurs données personnelles communiquées. Les autres personnes (prospects, candidats au recrutement...) disposent d'un formulaire internet routé sur une boîte mail dédiée,
- centralisant et consignant tous les traitements de données personnelles de la **Matmut**, dans deux registres, un en tant que responsable de traitement et l'autre en tant que sous-traitant,
- engagement, dans une Charte, à préserver les données à caractère personnel des collaborateurs que l'UES **Matmut** est amenée à traiter, directement ou indirectement (en cas de sous-traitance), tout au long de leur carrière professionnelle et indication de leurs droits et obligations auxquelles elle est tenue en sa qualité de responsable de traitement (droit d'accès, de rectification, droit à l'effacement...),
- procédure de notification des violations de données personnelles auprès de la CNIL et des personnes victimes,
- sensibilisation des collaborateurs :
 - formations et actions de sensibilisation pour **AMF**,
 - publication sur l'intranet **Matmut** d'une note de service et actualisation de la documentation pérenne sur la protection des données personnelles,
 - actions de sensibilisation par le DPO **Matmut** auprès des populations les plus concernées (Relais Conformité des Directions Groupe, encadrement du Centre de Santé du Square de la Mutualité (**Matmut Mutualité** Livre III)).



INDICATEURS CLÉS

	2020	2019	Évolution
Nombre de demandes d'accès client	41	54	- 19,6 %
Nombre de demandes de rectification	0	0	=
Nombre de demandes d'opposition	450	214	+ 110 %
Nombre de violations des données personnelles notifiées à la CNIL	2	1	+ 1
Nombre de plaintes CNIL	0	0	=
Nombre de collaborateurs formés à la protection des données	304	835	-



OBJECTIFS ASSOCIÉS AUX RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ

- 1• Assurer la continuité d'activité en cas d'interruption quelle qu'en soit la cause
- 2• Prévenir, identifier et atténuer les cyber-risques
- 3• Protéger les données personnelles de toute dégradation et/ou violation

DP

4

Les risques environnementaux

2 RISQUES ENVIRONNEMENTAUX	4•1 - Changement climatique	P. 50
	4•2 - Impact environnemental de l'activité	P. 54

CHANGEMENT CLIMATIQUE I

Description du risque

Conformément à la définition du superviseur, le risque de changement climatique est susceptible d'affecter l'actif et le passif du bilan de l'entreprise par la présence de :

- risques physiques : qui résultent des dommages directement causés par les phénomènes météorologiques et climatiques ainsi par exemple l'augmentation de la fréquence et du coût des sinistres,
- risques de transition : qui résultent des ajustements effectués en vue d'une transition vers une économie bas carbone en particulier lorsque ceux-ci ne sont pas correctement anticipés ou interviennent brutalement, ainsi par exemple une dépréciation des actifs faisant suite à des évolutions réglementaires qui viendraient pénaliser voire interdire certaines activités jugées trop émettrices en Gaz à Effet de Serre (GES),
- risques de responsabilité induits (risques juridiques et de réputation) : liés aux impacts financiers des demandes de compensation de la part de ceux qui subissent des dommages dus au changement climatique, ainsi par exemple des investissements finançant le développement d'industries et d'activités polluantes ou fortement émettrices de GES.

Le risque de changement climatique est une préoccupation croissante pour l'ensemble du secteur de l'assurance.

Protéiforme, il modifie ou amplifie des risques déjà identifiés des assureurs : risques financiers, risques de catastrophes naturelles, risques juridiques et de réputation. Il crée également de nouveaux défis liés à l'augmentation de la fréquence et du coût des événements climatiques extrêmes.

Enjeux

- Prendre en compte le changement climatique dans l'activité Dommages du Groupe.
- Mettre en place une politique d'investissements socialement responsable.
- S'engager en faveur de la biodiversité.

Politiques ou actions mises en œuvre

Devant l'augmentation de la fréquence et de l'intensité des aléas naturels, indicateur avancé du changement climatique, la **Matmut**, en sa qualité d'assureur Dommages, à un rôle à jouer face au défi climatique.

Elle met en place des actions de prévention des risques naturels et développe des solutions d'assurance innovantes pour accompagner le déploiement des nouveaux équipements répondant aux enjeux de la transition énergétique (énergie renouvelable, mobilité durable...) prévoyant une gestion plus durable

des sinistres favorisant la réparation ou la reconstruction plutôt que le remplacement.

ACTIONS DE PRÉVENTION DES RISQUES DE CATASTROPHES NATURELLES



La **Matmut** adhère à la charte développement durable de la Fédération Française de l'Assurance (FFA) et à l'association Mission Risques Naturels qui contribue à une meilleure connaissance des risques naturels en apportant une contribution technique aux politiques de prévention, notamment à travers l'Observatoire National des Risques Naturels.

Elle participe également aux travaux de place de la Commission Assurance Prévention et du Groupe Permanent Prévention Entreprises de la FFA.

La **Matmut** contribue à la prévention des événements climatiques (y compris catastrophes naturelles) essentiellement par la diffusion de contenus web, de publications sur les réseaux sociaux, l'élaboration de supports, en lien avec les autres Directions concernées (notamment les Directions techniques assurantielles souscription et indemnisation).

Des travaux de réflexion sont également menés pour accompagner au mieux les assurés et permettre une meilleure anticipation ou gestion du risque.

À titre d'exemple :

- sur le marché des entreprises, des visites de risque permettent de sensibiliser les assurés aux principaux risques naturels. Le service souscription d'**Inter Mutuelles Entreprises** est sensibilisé aux problématiques liées aux catastrophes naturelles et dispose d'outil permettant au souscripteur d'affiner son analyse du risque. Des propositions de mesures de prévention supplémentaires post-sinistres peuvent être également faites (par exemple, rehaussement d'un bâtiment annexe, renforcement des berges de la rivière jouxtant un centre de vacances...),
- le pôle Prévention **Matmut** enrichit le site web par des articles dédiés et relaie, sur les réseaux sociaux différentes campagnes comme celles programmées par l'Association « Assurance Prévention » de la FFA à laquelle la **Matmut** est adhérente :
 - campagne ministérielle incendies de forêt et épisodes cévenols,
 - comment protéger son logement des inondations ? Conseils travaux et sécurité pour limiter les risques.

OFFRES ET SERVICES INTÉGRANT LES ÉVOLUTIONS DÉCOULANT DU CHANGEMENT CLIMATIQUE



Le Groupe veille à intégrer au mieux les nouvelles attentes des assurés et à favoriser la mise en place d'actions écoresponsables notamment dans la création des offres et la gestion des sinistres :

OFFRES

HABITATION

Souscription possible d'une option « Équipements de développement durable », afin de garantir :

- les équipements de chauffage, de fourniture d'eau ou d'électricité fonctionnant à l'énergie électrique, solaire, éolienne, géothermique, aérothermique ou hydraulique,
- les panneaux solaires photovoltaïques, thermiques ou ardoises américaines,
- les éoliennes,
- les pompes à chaleur ou de forage,

- les systèmes de climatisation, réversibles ou non, situés en tout ou en partie à l'extérieur des locaux d'habitation,
- les installations enterrées de récupération d'eau de pluie permettant le traitement, le stockage et la distribution d'eau,
- les échangeurs air/sol (puits canadiens, puits provençaux, puits climatiques),
- les petites centrales hydroélectriques (moulins à eau),
- les microstations d'épuration individuelles,
- les bornes de recharge des véhicules électriques.

AUTO/2 ROUES

- Adaptation des garanties et services proposés aux véhicules électriques : intégration des spécificités liées à la panne ou à la location de batterie et prestation d'assistance étendue à la panne électrique,
- usage actif écomobilité pour les sociétaires utilisant en plus de leur véhicule d'autres moyens de transport alternatifs pour se rendre sur leur lieu de travail (train, bus, covoiturage),
- avantage tarifaire pour les sociétaires réalisant moins de 7 000 km par an,
- 2 nouvelles solutions d'assurance « Mobilité durable » en 2020 :
 - le contrat « 2R Mobilité » : assurance des Engins de Déplacement Personnel Motorisé (EDPM) - trottinettes, gyropodes, hoverboard...
 - le contrat « 2R Liberté » : assurances des vélos « classiques » et vélos à assistance électrique,
- covoiturage garanti sans supplément,
- stages gratuits d'écoconduite ou de prévention des risques routiers.



INDICATEURS CLÉS			
	2020	2019	Évolution
Part verte du chiffre d'affaires en non-Vie	44 971 K €	NC	
Nombre d'options d'équipements de développement durable en Habitation	50 067	34 238	+ 46,2 %
Nombre de véhicules électriques ou hybrides au portefeuille	476 868	305 169	+ 56,3 %
Nombre des contrats Auto avec utilisation < 7 000 km/an	50 588	34 035	+ 48,6 %

INDEMNISATION

Un réseau de prestataires permet de privilégier la remise en état des biens sinistrés plutôt que leur remplacement et le recours aux pièces de réemploi :

- expertise à distance,
- réparation des menuiseries PVC endommagées par la grêle ou une effraction,
- débosselage de la carrosserie en cas de dommages liés à la grêle,
- utilisation de pièces de réemploi certifiées,
- prise en charge du coût de retraitement des déchets en cas de destruction des véhicules non réparables.



INDICATEURS CLÉS

	2020
AUTO Part des expertises réalisée à distance sur les véhicules réparables	40 %
HABITATION Part des prestataires missionnés en capacité de réparer plutôt que remplacer	60 %

POLITIQUE D'INVESTISSEMENTS SOCIALEMENT RESPONSABLE



En tant qu'investisseur responsable, la **Matmut** mène depuis plusieurs années une politique d'investissement intégrant les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). L'objectif est d'améliorer la qualité de son portefeuille d'actifs tout en conservant sa performance sur le long terme.

Pour ce faire, la **Matmut** et **AMF** s'appuient essentiellement sur la politique d'Investissement Socialement Responsable (ISR) mise en place par la filiale OFI (société de gestion d'actifs) qui est signataire des Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) et qui gère un peu moins de 75 % de ses actifs au 31/12/20.

Aujourd'hui, plus de 85 % du portefeuille « émetteurs privés » géré sous mandat OFI est couvert par une analyse ESG. L'objectif est à terme de couvrir l'intégralité du portefeuille géré sous mandat.

De plus, la **Matmut** et **AMF** ont d'ores et déjà pris des engagements pour agir contre le réchauffement climatique et en faveur de la transition énergétique en faisant le choix de suivre la politique d'exclusion charbon mise en place par OFI. Cette politique est l'application de deux listes complémentaires :

- la propre politique définie par OFI AM qui concerne les entreprises détenant des mines de charbon,
- la Coal Plant Developer List (CPDL) qui exclut les entreprises les plus impliquées dans les projets d'expansion de centrales thermiques utilisant du charbon et les plus impactantes dans la mise en œuvre de la politique énergétique de chaque pays.

La **Matmut** et **AMF** ont également décidé sur 2020 d'adopter la politique Pétrole et Gaz pour les actifs en gestion sous-mandat avec comme cible une sortie totale du pétrole et des gaz de schiste à horizon 2050. Cette démarche s'inscrit dans l'objectif fixé par l'Accord de Paris de réduction du réchauffement climatique sous la barre des 2°C avant 2100.

Mutlog et **Mutlog Garanties** : poursuivent une démarche volontaire intégrant des préoccupations sociales et environnementales dans la gestion de leurs actifs. Elles réalisent des investissements dans des produits intégrant une démarche ESR (Entreprise Socialement Responsable) par des sociétés signataires de la charte ESG favorisant les entreprises de l'Économie Sociale et Solidaire, les SCOP...



INDICATEURS CLÉS

MATMUT	2020	2019	Évolution
Part d'actifs couverts par une analyse ESG	85 %	87,9 %	- 2,9 points
Montant des fonds ISR et/ou thématiques en lien avec le développement durable	322,3 M €	323,7 M €	- 0,43 %
Part verte des investissements	1,79 %	NC	
Empreinte carbone du portefeuille d'investissements (T/CO ² /M € investi)	40,70 T	NC	
AMF	2020	2019	Évolution
Part d'actifs couverts par une analyse ESG	97 %	96,6 %	+ 0,4 point
Montant des fonds ISR et/ou thématiques en lien avec le développement durable	12,7 M €	NC	
Part verte des investissements	18,58 %	NC	
Empreinte carbone du portefeuille d'investissements (T/CO ² /M € investi)	60 T	NC	
MUTLOG & MUTLOG GARANTIES	2020	2019	Évolution
Part d'actifs couverts par une analyse ESG	23,9 %	35,8 %	- 11,9 points
Montant des fonds ISR et/ou thématiques en lien avec le développement durable	3,57 M €	2,97 M €	+ 20,2 %

ACTION EN FAVEUR DE LA BIODIVERSITÉ



La **Matmut** prolonge son action en faveur de la transition écologique en s'engageant aux côtés de Plastic Odyssey. Ce partenariat a pour objet d'amorcer une responsabilité écologique collective en luttant

contre la pollution plastique dans le monde afin de préserver les océans. Le projet :

- s'attaquer au problème à sa source, sur terre, en développant une microéconomie liée au recyclage et à la valorisation des déchets plastiques,
- développer, fabriquer et livrer des technologies de traitement des déchets en les rendant accessibles au plus grand nombre,
- promouvoir le projet en

programmant une expédition de 3 ans autour du monde à bord d'un navire ambassadeur.

Le partenariat avec Plastic Odyssey permettra, en interne comme en externe, de sensibiliser, d'accompagner le changement et la transition vers un système plus respectueux de l'environnement, vers le zéro déchet plastique en entreprise, tout en soutenant un projet innovant et tourné vers l'avenir.



4 • 2

IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE L'ACTIVITÉ I

Description du risque

Si l'impact sur l'environnement de l'activité tertiaire du Groupe **Matmut** est relativement limité, en sa qualité d'assureur mutualiste et d'entreprise de l'Économie Sociale et Solidaire, le Groupe porte la responsabilité de développer ses activités en contribuant au développement durable en agissant en faveur du climat. Il s'est engagé depuis longtemps dans une démarche de réduction de son empreinte écologique.

Bien que ce risque ne puisse être qualifié de risque majeur, il n'en demeure pas moins que le Groupe a à cœur d'agir, en interne et dans ses relations avec les parties prenantes, afin de mener ses activités dans le respect de son environnement.

Le Groupe met en œuvre un ensemble de bonnes pratiques en matière de lutte contre le réchauffement climatique visant à réduire sa consommation énergétique, à limiter son empreinte carbone et à contribuer positivement au développement de son territoire.

Enjeux

- Réduire notre empreinte écologique.
- Engager les collaborateurs dans la démarche.
- Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les processus achats.
- Être acteur sur notre territoire.

Politiques ou actions mises en œuvre

RÉDUCTION DES CONSOMMATIONS INTERNES ET VALORISATION DES DÉCHETS



Le Groupe **Matmut** est engagé dans une démarche forte de réduction des consommations (énergie et consommables), de gestion des déchets, de recyclage, de réemploi, de politique d'achats responsable et de mise en place d'une dynamique tendant à lui permettre de devenir une entreprise « zéro déchets plastique ».

La démarche de réduction des consommations internes recouvre différents aspects :

- dispositifs de collecte et de recyclage des consommables informatiques,
- diminution constante de la consommation des consommables informatiques et des déchets produits,
- mesures visant à réduire la consommation de papier (réduction du nombre d'imprimantes, paramétrage recto/verso, gestion

centralisée des impressions, dématérialisation de dossiers sinistres),

- généralisation de la Gestion Électronique des Documents (GED),
- valorisation du papier,
- participation au baromètre 2020 « PAP50- Secteur Banque et Assurances » et classement honorable en 4^e place au classement général,
- généralisation du test initié en 2019 à l'ensemble du Siège social sur l'apport volontaire vers des espaces dédiés et centraux des déchets de bureau (papier, bouteilles plastiques...),
- tri sélectif avec mise à disposition de contenants adaptés pour regrouper, récupérer, trier et permettre un meilleur recyclage et une meilleure valorisation des déchets,
- suppression des gobelets plastiques des fontaines à eau remplacés par des gourdes Gobi ©* distribuées à l'ensemble des collaborateurs **Matmut**.

* Gourdes en Tritan sans bisphénol, w et fabriquée en France avec un assemblage réalisé en ESAT



INDICATEURS CLÉS

		2020	2019	Évolution
Bouchons plastique		227 kg	390 kg	- 42 %
Mégots		72 kg	117 kg	- 38 %
Piles et accus		394 kg	405 kg	- 3 %
Volume de recyclage	Bois	1,8 tonne	2 tonnes	- 10 %
	Déchets en mélange	6 tonnes	17 tonnes	- 65 %
	Matières organiques	9 tonnes	10 tonnes	- 10 %
	Papier/cartons	267 tonnes	166 tonnes	- 61 %
	Gobelets plastiques	0,9 tonne	1,7 tonne	- 47 %
Volume de consommables informatiques utilisés à recycler		3 600 kg	4 300 kg 2 écobox de 100 litres	- 16 %
Consommation de papier (tonnes)		Imprimés : 314	Imprimés : 311	=
		Photocopies : 53	Photocopies : 93	- 43 %

* La baisse des collectes s'explique par la mise en place du télétravail et le nombre de collaborateurs sur les titres de collecte

POLITIQUE DE GESTION DE L'ÉNERGIE



La politique de gestion de l'énergie du Groupe tient à la fois à sa stratégie immobilière et à différentes actions destinées à limiter sa consommation énergétique.

STRATÉGIE IMMOBILIÈRE

La politique en matière immobilière de la **Matmut** s'inscrit dans une démarche socialement responsable en faveur de la transition énergétique. En tant qu'acteur économique local majeur, la **Matmut** a participé au concours Cube 2020 (Concours Usages Bâtiment Efficace 2020) qui s'inscrit dans la démarche COP21 mise en œuvre par la métropole de Rouen. Cette action d'intérêt général vise à aider les utilisateurs de bâtiments tertiaires à diminuer efficacement leurs consommations en agissant sur les leviers de l'usage, du pilotage et de l'exploitation, en mettant en œuvre une compétition ludique entre les candidats.

La **Matmut** a renforcé sa stratégie en faveur de la transition énergétique en développant les axes mis en place dans le cadre du concours Cube 2020 notamment pour son patrimoine d'exploitation.

Différentes actions visant à limiter les consommations internes ont été mises en place :

- mise en place de détecteurs de présence pour limiter le temps d'éclairage (parkings, couloirs, sanitaires, locaux peu fréquentés),
- généralisation sur tous les sites administratifs des extinctions automatiques des lumières le soir,
- modification des éclairages par des éclairages basse consommation (led, fluocompactes...),
- généralisation sur tous les sites administratifs de la modification des consignes de températures l'hiver comme l'été dans les parties communes.

AUTRES ACTIONS VISANT À LIMITER LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE

- Installation d'un système de récupération d'eau de pluie sur le site du Siège social **Matmut**,
- suivi des consommations d'énergie,
- installation d'automates de gestion d'énergie dans les Agences (Save Box) permettant de réguler à distance le chauffage, la climatisation, les horaires de fonctionnement de la centrale de traitement de l'air, de l'éclairage, et de suivre en temps réelles consommations pour être proactif en cas de fuite d'eau ou de dépassement de consommation électrique,
- renforcement de l'isolation thermique lors des travaux immobiliers et remplacement des chaudières à fioul par des chaudières plus économes.



INDICATEURS CLÉS

	2020	2019	Évolution
Eau de pluie récupérée (système de récupération)	80 770 litres	519 000 litres	- 85 %
Consommation de fioul (litres)	0	14 010	- 100 %
Consommation d'électricité (kWh)	20,4 millions	21,6 millions	- 5,5 %
Consommation de gaz (kWh)	4,51 millions	6,3 millions	- 28,6 %
Nombre de sites connectés aux automates de gestion	80	78	+ 2

BILAN DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE



Le bilan des émissions de Gaz à Effet de Serre fournit une évaluation du volume d'émissions de gaz produit par les activités exercées par le Groupe. Depuis 2012, un bilan complet est réalisé tous les 4 ans et le dernier en date a été réalisé en 2019 sur l'année de reporting 2018.

Le périmètre opérationnel retenu pour le bilan concerne les scopes 1 et 2 et les postes significatifs d'émissions sont :

- les immobilisations (nombre important de bâtiments – consommation d'énergie),
- les déplacements des collaborateurs (trajet travail + déplacements pros).

L'objectif initial réglementaire est de réduire nos émissions de 75 % d'ici 2050. En 2020, la **Matmut** a réduit ses émissions par salariés de 51 % par rapport à 2011.

En 2018, l'objectif global fixé par la **Matmut** était de réduire ses émissions

dues au parc de véhicules ainsi qu'au chauffage au fioul et au gaz.

En 2020, selon le bilan intermédiaire et bien que l'année soit atypique compte tenu de la crise sanitaire, la consommation :

- de fioul a été supprimée par le remplacement des chaudières fioul par des chaudières plus économes,
- de gaz naturel a été réduite de 14 %,
- d'énergie liée au parc automobile réduite de 32 %.

Pour 2021, la **Matmut** a engagé un programme de compensation carbone lié à notre production de gaz naturel.



INDICATEURS CLÉS

	2020	2019	Évolution
Émissions GES	2 564 TCO ²	3 706 TCO ²	- 31,3 %
Émissions GES par salarié	0,48 TCO ²	0,71 TCO ²	- 32,4 %
Émissions GES dues à la consommation d'électricité	466 TCO ²	531 TCO ²	- 12,2 %
Émissions GES dus à la consommation de gaz naturel	761 TCO ²	1 108 TCO ²	-31,3 %
Émissions GES dues à la consommation de fioul	0	19 TCO ²	Suppression chaudières au fioul
Émissions annuelles liées au parc automobile	1 278 TCO ²	1 890 TCO ²	- 32 %
Émissions directes GES scope 1	2 039 TCO ²	3 018 TCO ²	- 32,8 %
Émissions indirectes GES scope 2	471 TCO ²	551 TCO ²	- 14,5 %

ENGAGEMENTS DES COLLABORATEURS



L'implication des collaborateurs à la démarche RSE est un enjeu majeur pour le Groupe **Matmut** qui souhaite à la fois les sensibiliser aux enjeux et leur donner envie d'être acteur dans la mise en œuvre des actions entreprises.

Les collaborateurs sont :

- engagés dans une démarche d'utilisation raisonnée du numérique en leur proposant de réduire le nombre d'emails envoyés, qui s'inscrivent dans un travail au long cours de sensibilisation aux problématiques environnementales et de l'impact du travail au quotidien,
- sensibilisés à l'extinction des lumières lorsque les lieux ne sont pas fréquentés (présence d'affichages au-dessus des interrupteurs) et des ordinateurs et autres appareils lorsqu'ils ne sont pas utilisés,
- incités aux écogestes (chauffage, eau chaude sanitaire...) avec la suppression progressive de l'eau chaude dans les sanitaires, et passage progressif à une température moyenne des locaux s'élevant à 21°C au lieu de 23°C.

Les collaborateurs **Matmut** disposent :

- de points de collecte pour récolter et recycler mégots, piles, bouchons en plastique, gobelets, bouteilles plastiques,
- de détecteurs de mugs et tasses dans les distributeurs de boissons afin de supprimer progressivement les gobelets plastiques à usage unique.

GESTION DU PARC AUTOMOBILE ET DES DÉPLACEMENTS



Bien que le nombre de déplacements ait été limité depuis le début de la crise sanitaire, le Groupe se doit de trouver des alternatives pour limiter son impact lié aux déplacements de ses collaborateurs et favoriser la mobilité durable en privilégiant des modes de transport doux, les transports en commun ou des modes de transport alternatifs (covoiturage, autopartage...).

Un certain nombre de dispositions sont prises pour réduire notre empreinte carbone :

- dotation de véhicules de service respectueux de l'environnement

prenant en considération les émissions CO² avec priorisation faite aux véhicules électriques ou hybrides,

- mise en place d'un forfait mobilités durables plafonné à 250 € par an (créé par la loi n°2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités),
- mise en place d'une charte du conducteur responsable et la participation à des stages écoconduite pour les collaborateurs itinérants,
- réorganisation de l'espace parking pour intégrer davantage de trottinettes et vélos électriques et déploiement de bornes de recharges à destination des voitures ou des vélos,
- participation, en lien avec la Métropole Rouen Normandie, la Région Normandie, les Groupes Transdev, Renault et la Caisse des Dépôts, au lancement du projet « Rouen Normandy Autonomous Lab », service de mobilité à la demande sur routes ouvertes à la circulation avec des véhicules électriques autonomes accessibles au public.



INDICATEURS CLÉS

	2020	2019	Évolution
Taux d'émission moyen de CO ² du parc automobile	102,39	103,79	- 1,35 %
Consommation de carburant	692 500 litres	990 600 litres	- 30 %*
Part des véhicules propres dans le parc auto	15 %	10 %	+ 49 %
Taux de participation au stage écoconduite par les collaborateurs itinérants	96 %	72 %	+ 24 points
Nombre de collaborateurs ayant bénéficié du forfait mobilités durables (création 2020)	230	-	-

* Baisse imputable à la crise sanitaire

POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES



En total accord avec ses engagements en faveur du développement durable, le Groupe **Matmut** a mis en place et développe une politique d'achats responsable.

Ainsi, il interroge systématiquement ses fournisseurs sur leur politique sociétale et leur stratégie de développement durable lors des appels d'offres afin de connaître :

- les certifications ou labellisations de leurs produits ou prestations,
- leur politique sociale,
- les plans d'actions mis en place pour réduire au maximum les nuisances liées au transport :
 - développement de stocks déportés chez les fournisseurs afin de réduire le nombre d'envois intermédiaires sur les fournitures de bureau, mobilier, enseignes et matériaux d'aménagement des Agences,
 - achats de produits ecolabellisés ou certifiés plus respectueux de l'environnement (PEFC FSC, Écolabel, NF Environnement, Imprim'vert) pour l'entretien des locaux et des gaines de ventilation, la fourniture de papier bureautique et du mobilier des Agences, la réalisation des travaux.

AMF a recours à des fournisseurs (collecte courrier et cartes de vœux) agréés « Entreprise Adaptée » par la DIRECCTE qui favorise l'emploi et la formation des travailleurs handicapés.

INDICATEURS CLÉS			
	2020	2019	Évolution
Part des appels d'offres incluant des clauses ou engagements RSE	100 %	100 %	=
Bilan carbone des principaux transporteurs	36,8 tonnes de CO ²	73,8 tonnes de CO ²	- 50 %*

* Baisse imputable à la crise sanitaire

IMPACT TERRITORIAL DE L'ACTIVITÉ



La **Matmut** est fortement engagée sur ses territoires et plus particulièrement en Normandie, région qui l'a vu naître et qui abrite aujourd'hui encore son Siège social. Son engagement sociétal et solidaire sur la métropole de Rouen, lui tient particulièrement à cœur. Il se traduit par des actions concrètes en faveur de l'entrepreneuriat et d'un grand nombre d'initiatives locales, dans le domaine de l'immobilier entre autres.

Elle contribue activement au développement urbain de la région rouennaise sous différentes formes. Que ce soit à travers le projet d'une résidence étudiante en centre-ville

comprenant 136 logements ou avec la construction d'un immeuble à haute performance énergétique dans le nouvel écoquartier de la ville accueillant des logements, des bureaux, deux commerces et un parking. Depuis plusieurs années, le Groupe **Matmut** développe ses projets immobiliers avec l'objectif de réduire leur empreinte carbone, tout en visant l'obtention de labels tels que PassivHaus ou Breeam Very Good.

La **Matmut** contribue également à la réhabilitation des bâtiments de la ville à travers un nouveau projet qui verra le jour sur le site de l'ancienne École Normale d'Institutrices (l'ENI) à Rouen en 2022 et qui comprendra, un hôtel 4 étoiles, des bureaux et un parc urbain.

Par ailleurs, afin de contribuer au développement du tissu local, le Groupe impose dans ses marchés le recours à un minimum de 30 % d'entreprises locales.

INDICATEURS CLÉS			
	2020	2019	Évolution
Taux d'imposition moyen du Groupe	32,02 %	NC	
Contribution Économique Territoriale (CET)	11 450 K €	NC	
Part des achats auprès d'entreprises situées en France (Informatique/ Moyens Généraux)	98 %	NC	
Part des collaborateurs et sites en France métropolitaine	100 %	100 %	=



COVID 19

SOUTIEN À LA MÉTROPOLE ROUEN NORMANDIE

Participation au fonds de soutien exceptionnel mis en place par la Métropole Rouen Normandie aux associations de solidarité mobilisées auprès des personnes les plus touchées par la crise sur le territoire métropolitain rouennais, à hauteur de 50 000 €, dans le Plan Local d'Urgence Solidaire. Ce fonds de soutien exceptionnel, d'une enveloppe totale de 250 000 €, permet d'aider les associations de solidarité mobilisées.



OBJECTIFS ASSOCIÉS AUX RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

1• Contribuer à la mise en œuvre de moyens visant à réduire les impacts du changement climatique

2• Prévenir et réduire l'empreinte écologique du Groupe **Matmut** et développer une contribution positive

DP

Tableaux récapitulatifs

LES RISQUES SOCIÉTAUX

RISQUES	POLITIQUES	INDICATEURS CLÉS
MANQUE D'ACCESSIBILITÉ À L'ASSURANCE INÉGALITÉS SOCIALES	Mesures en faveur des populations les plus vulnérables	
	Commission d'Action Mutualiste Comité d'Action Mutualiste Fonds d'Entraide	Nombre de personnes ayant sollicité une aide Pourcentage des demandes d'aide acceptées Montant total des aides allouées Montant moyen des aides
	Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Pourcentage des Agences accessibles aux handicapés Nombre de connexions Sourdligne
	Politique de mécénats/sponsoring : • mécénat médical et médico-social • mécénat économique • mécénat culturel et sponsoring sportif	Montant total versé au titre du mécénat solidaire dont : • pourcentage aux fondations • mécénat culturel et sportif • autres (associations...) Nombre de projets soutenus Fondation Paul Bennetot
	Mise en place d'actions de prévention gratuites	Taux de satisfaction des actions de prévention Auto, Santé Budget consacré à la prévention Nombre total d'actions prévention (auto, santé...) Nombre de visites sur la page prévention du site matmut.fr
	Actions sociales : • établissements de santé parisiens • expérience de résidence bigénérationnelle	
BAISSE D'ATTRACTIVITÉ VOLATILITÉ DES ASSURÉS	Veille stratégique offres et services	
	Offres et services adaptés et innovants	
	Relation client Proactivité commerciale	Nombre de sinistres déclarés en ligne Nombre de SMS envoyés en gestion sinistre Pourcentage de signatures électroniques Nombre visites sur l'Espace Personnel Nombre formulaires de contacts Espace Personnel Nombre de téléchargements documents/attestations Espace Personnel
	Démarche qualité	Score NPS IARD : • NPS - Sinistre • NPS Vie - Gestion du contrat • NPS - Souscription contrat Score NPS Santé : • NPS - Santé Particuliers • NPS - Santé entreprises
Traitement des réclamations	Nombre de réclamations Pourcentage des réclamations donnant lieu à saisine du Médiateur de l'assurance Délai moyen de traitement	
RISQUE D'IMAGE ET DE RÉPUTATION	Surveillance Médias et veille e-réputation	Nombre de citations internet Tonalité des échanges (positive/neutre/négative)
	Encadrement strict des publications sur les réseaux sociaux	
	Guide du savoir-être numérique	

LES RISQUES SOCIAUX

RISQUES	POLITIQUES	INDICATEURS CLÉS
DÉGRADATION DU CLIMAT SOCIAL	Actions en faveur de l'inclusion et de la lutte contre les discriminations	Nombre total de collaborateurs Groupe Matmut • part des femmes • part d'hommes • salariés ≤ 30 ans • salariés entre 31 et 50 ans • salariés 51 ans et + Taux d'emploi de personnes en situation de handicap Nombre de salariés en situation de handicap Index égalité femmes/hommes (UES Matmut)
	Organisation du travail	
	Politique de rémunération	Pourcentage évolutions salariales cumulées (nombre de salariés) Pourcentage évolutions fonctionnelles (promotion classe supérieure) Part collaborateurs UES Matmut ayant bénéficié de la prime PEPA/Covid
	Politique de dialogue social/Accords collectifs	Nombre d'accords collectifs signés Nombre de réunions CSE Nombre de réunions paritaires
	Observatoire du climat social	Taux de participation à l'enquête de satisfaction interne UES Matmut Taux satisfaction : • vie privée/vie professionnelle • intérêt du travail • relations avec les managers
	Politique de santé et de sécurité	Nombre d'accidents trajet/travail Taux de fréquence Taux de gravité Taux absentéisme
INEFFICIENCE DE LA GESTION DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES	Plans de formation adaptés aux évolutions	Nombre de collaborateurs ayant bénéficié d'une formation Taux accès à la formation Nombre moyen de jours de formation Budget consacré à la formation
	Politique de recrutement	Nombre total de recrutements Nombre total d'alternants Taux de rotation du personnel



LES RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ

RISQUES	POLITIQUES	INDICATEURS CLÉS
INTERRUPTION D'ACTIVITÉ	Politique de continuité d'activité et de gestion de crise	Évolution du nombre de collaborateurs équipés pour le télétravail aux 1 ^{er} et 2 ^e confinements Nombre de visioconférences Nombre de webinaires
	Politique de sécurité des SI	
RISQUE CYBER	Politique de prévention des risques cyber	Part des collaborateurs formés à la cyber-sécurité Montant des investissements dédiés à la cyber sécurité Nombre d'audits menés Nombre de mails reçus et contrôlés Nombre de spams arrêtés Nombre de menaces avérées stoppées (virus et malware)
	Dispositif de protection des données personnelles	Nombre de demandes d'accès clients Nombre de demandes de rectification Nombre de demandes d'opposition Nombre de violations des données personnelles notifiées à la CNIL Nombre de plaintes CNIL Nombre de collaborateurs formés à la protection des données personnelles

LES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

RISQUES	POLITIQUES	INDICATEURS CLÉS
CHANGEMENT CLIMATIQUE	Actions de prévention des risques de catastrophes naturelles	
	Offres et services intégrant les évolutions liés au changement climatique	Part verte du chiffre d'affaires en assurance non-Vie Nombre d'options « équipements développement durable » Habitation Nombre de véhicules hybrides ou électriques au portefeuille Nombre de contrats Auto utilisation < 7 000 km Auto : part expertise à distance véhicules réparables Habitation : part prestataires missionnés en capacité de réparer vs remplacer
	Politique d'investissements socialement responsable	Part d'actifs couverts par une analyse ESG Montants des fonds ISR et/ou thématique en lien avec le développement durable Part verte des investissements Empreinte carbone du portefeuille (T/CO ² /M€ investi)
	Action en faveur de la biodiversité	Part verte du chiffre d'affaires en non-Vie Nombre d'options d'équipements de développement durable en Habitation Nombre de véhicules électriques ou hybrides au portefeuille Nombre des contrats Auto avec utilisation < 7 000 km/an
IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE L'ACTIVITÉ	Réduction des consommations internes et valorisation des déchets	Poids bouchons plastiques récupérés Poids mégots ramassés Poids piles et accus déposés Volume recyclage bois/déchets ménagers/matières organiques/papier/cartons/gobelets Volume de recyclage consommables informatiques Consommation papier
	Politique de gestion de l'énergie	Eau de pluie récupérée Consommation fioul/électricité/gaz Nombre de sites connectés aux automates de gestion
	Bilan des émissions de Gaz à Effet de Serre	Émissions GES Émissions GES par salarié Émissions GES dues à la consommation d'électricité/gaz naturel/fioul Émissions annuelles liées au parc automobile Émissions directes GES Scope 1 Émissions indirectes GES Scope 2
	Gestion du parc automobile et des déplacements	Taux d'émission moyen de CO ² du parc automobile Consommation de carburant Part des véhicules propres dans le parc automobile Taux de participation au stage Écoconduite collaborateurs itinérants Nombre de collaborateurs bénéficiant du forfait « Mobilité durable »
	Politique d'achats responsable	Pourcentage d'appels d'offres incluant des clauses ou conditions RSE Bilan carbone des principaux transporteurs
	Impact territorial de l'activité	Taux imposition moyen du Groupe Contribution Économique Territoriale (CET) Part achats auprès d'entreprises en France (Informatique/Moyens Généraux) Part des collaborateurs et sites sur le territoire national

CONTRIBUTION DE LA MATMUT AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

	OBJECTIFS	DISPOSITIF
	BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE	<ul style="list-style-type: none"> • Action en faveur de l'inclusion et lutte contre les discriminations (diversité/mixité) • Accessibilité aux personnes en situation de handicap • Politique de mécénats (fondations...) et sponsoring • Mise en place d'actions de prévention gratuites • Actions sociales • Politique de dialogue social / accords collectifs • Observatoire du climat social • Politique de santé et de sécurité au travail • Organisation du travail
	ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES	<ul style="list-style-type: none"> • Action en faveur de l'inclusion et lutte contre les discriminations (égalité professionnelle femmes/hommes)
	TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE	<ul style="list-style-type: none"> • Mécénat économique • Action en faveur de l'inclusion et lutte contre les discriminations (diversité/mixité - Insertion des personnes en situation de handicap) • Organisation du travail • Politique de rémunération • Politique de dialogue social/accords collectifs • Plans de formation adaptés aux évolutions • Politique de recrutement
	INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURES	<ul style="list-style-type: none"> • Veille stratégique • Offres et services adaptés et innovants • Relation client/Proactivité commerciale • Démarche qualité • Traitement des réclamations • Surveillance médias et veille e-réputation • Politique de continuité d'activité et de gestion de crise • Politique de sécurité des SI • Politique de prévention des risques cyber • Dispositif de protection des données personnelles
	INÉGALITÉS RÉDUITES	<ul style="list-style-type: none"> • Mesures en faveur des populations vulnérables • Commission/Comité d'Action Mutualiste ou Fonds d'Entraide • Des offres et services accessibles aux populations vulnérables • Accessibilité aux personnes en situation de handicap • Politique de mécénats (fondations...) et sponsoring
	CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction des consommations internes et valorisation des déchets • Politique de gestion de l'énergie • Engagements des collaborateurs • Politique de gestion du parc auto et des déplacements • Politique d'achats responsables • Impact territorial de l'activité
	MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Actions de prévention des risques CATNAT • Offres et services intégrant les évolutions découlant du changement climatique • Politique d'investissements socialement responsables • Action en faveur de la biodiversité • BEGES
	PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES	<ul style="list-style-type: none"> • Gouvernance démocratique

CONTACTS |

AGENCES CONSEIL

Des Agences partout en France pour vous accueillir et vous conseiller.
Retrouvez leurs coordonnées sur nos sites internet et nos applications pour mobiles.

PLATEFORMES DE LA RELATION SOCIÉTAIRE 02 35 03 68 68

Des conseillers à votre service pour répondre immédiatement à vos demandes,
du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et le samedi de 9 h à 17 h.



Service dédié aux personnes sourdes et malentendantes du lundi au vendredi de 9 h à 17 h. Un conseiller vous répondra par écrit, par tchat ou en Langue des Signes Française.

DIGITAL

INTERNET

Rubrique « Nous contacter » sur matmut.fr

NOS APPLICATIONS



Ma Matmut

La gestion de vos contrats et services 24 h/24, 7 j/7



E-déclaration

La déclaration de sinistre Auto/Moto facile et rapide



E-constat Auto

Le constat amiable 100 % numérique complément de votre E-déclaration



Assistance Matmut

La sécurité dans la poche 24 h/24, 7 j/7
Également disponible sur l'Apple Watch®

RÉSEAUX SOCIAUX



COURRIER

Adresse postale de la **Matmut** : 76030 Rouen Cedex 1.

RELATIONS PRESSE ET MÉDIAS

Guillaume Buiron - Tél. : 02 35 63 70 63 - Email : buiron.guillaume@matmut.fr

Matmut - Mutuelle assurance des travailleurs mutualistes, Société d'assurance mutuelle à cotisations variables.

Matmut & Co - Société anonyme au capital de 66 015 268 € entièrement libéré, N° 487 597 510 RCS Rouen.

Matmut Vie - Société anonyme au capital de 26 100 000 € entièrement libéré, 344 898 358 RCS Rouen.

Matmut Protection Juridique - Société anonyme au capital de 7 500 000 € entièrement libéré, 423 499 391 RCS Rouen.

Inter Mutuelles Entreprises - Société anonyme à Directoire et Conseil de surveillance au capital de 22 763 000 € entièrement libéré, N° 493 147 011 RCS Rouen.

Entreprises régies par le Code des Assurances. Sièges sociaux : 66 rue de Sotteville 76100 Rouen.

Matmut Patrimoine - SAS à associé unique, capital de 50 000 € entièrement libéré, 532 932 290 RCS Rouen.

Siège social : 66 rue de Sotteville 76100 Rouen. Adresse postale : 76030 Rouen Cedex 1. 02 35 03 68 68. ORIAS n° 12068550

HYPERLINK «<http://www.orias.fr>» www.orias.fr, Conseiller en Investissements Financiers, membre de la CNCIF, chambre agréée par l'AMF, Intermédiaire en Opérations de Banque et de Services de Paiement (mandataire exclusif et mandataire d'intermédiaire), Intermédiaire en assurances. Carte professionnelle n° CPI 7501 2018 000 036 147 activité de transaction sur immeubles et fonds de commerce - CCI de Rouen - Ne peut percevoir d'autres fonds, effets ou valeurs que ceux représentatifs de sa rémunération.

Matmut Mutualité - Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité, immatriculée au répertoire SIRENE sous le numéro 775 701 485.

Matmut Mutualité Livre III - Mutuelle soumise aux dispositions du Livre III du Code de la Mutualité immatriculée au répertoire SIRENE sous le numéro 529 836 579.

Sièges sociaux : 66 rue de Sotteville 76100 Rouen.

Mutuelle Ociane - Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité immatriculée au répertoire SIRENE sous le numéro 434 243 085. Siège social : 35 rue Claude Bonnier 33054 Bordeaux Cedex.

AMF Mutuelle - Société d'assurance mutuelle à cotisations variables régie par le Code des Assurances. Siret : 784 394 397 00029. Siège social : 111 rue du Château des Rentiers, 75 214 Paris Cedex 13.

Mutlog - SIREN 325942969.

Mutlog Garanties - SIREN 384253605.

Soumises aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité, 75 quai de Seine 75940 Paris Cedex 19.

Studio **Matmut** - 05/21.

Imprimerie Iropa, imprimé sur papier recyclé (Satimat Green, recyclé à 100 %).



