



Déclaration de performance extra-financière

du Groupe Matmut

2022



Information rectificative

Le 25 mai dernier, le Groupe Matmut a annoncé qu'il quittait l'alliance de la NZIA, qu'il avait rejointe en novembre 2021.

Cette décision ne remet pas en cause son engagement à poursuivre sa lutte contre le réchauffement climatique. Il poursuivra sa démarche volontariste en prenant pleinement en compte les enjeux environnementaux. Le Groupe Matmut tient à saluer l'initiative de la NZIA. Cette expérience, qu'il est fier d'avoir eue, lui a permis de faire progresser ses réflexions sur le sujet essentiel de la transition écologique et du chemin à emprunter en direction d'une économie décarbonée.

Certaines informations du présent rapport ont été rédigées antérieurement à cette décision et ne correspondent donc plus à l'actualité du groupe.

matmut 



**Déclaration
de performance
extra-financière**



Sommaire

Avant-propos	5
Édito	7
Note méthodologique	10
Modèle d'affaires	15
Modèle d'affaires Matmut	17



Présentation des risques extra-financiers

Les engagements du Groupe Matmut pour réduire les risques sociétaux

Favoriser l'accessibilité à l'assurance – Réduire les inégalités sociales	30
Renforcer l'attractivité – Fidéliser les assurés	48
Veiller aux enjeux d'image et de réputation	56

Les engagements du Groupe Matmut pour réduire les risques sociaux

Préserver le climat social	60
Gérer efficacement les emplois et les compétences	68

Les engagements du Groupe Matmut pour réduire les risques liés à la sécurité

Protéger l'activité	74
Prévenir le risque cyber	77

Les engagements du Groupe Matmut pour réduire les risques environnementaux

Agir face au changement climatique	84
Réduire l'impact environnemental de l'activité	91



Tableaux récapitulatifs

Risques, politiques, indicateurs clés	102
Contribution aux objectifs de développement durable	105
Contacts	106

Avant-propos

La Matmut voit le jour en 1961 à Rouen. Alors que la voiture individuelle se démocratise dans la société française, elle fait ses premiers pas avec une solution nouvelle et déjà inclusive : une assurance automobile aux meilleures conditions pour tous les travailleurs, sans discrimination.

Fiers de cet héritage, les hommes et les femmes qui font vivre la Matmut s'engagent depuis plus de 60 ans à développer leur savoir-faire dans le respect de ces valeurs mutualistes d'équité et d'accessibilité, au cœur même de l'ADN du groupe.

En prise directe avec la société et ses évolutions, la Matmut se réinvente chaque jour pour répondre toujours plus justement aux besoins et aux usages du monde qui l'entoure.

Aujourd'hui, avec ses 6 500 collaborateurs et ses 480 agences, partout et uniquement en France, la Matmut est un groupe complet d'assurance, fiable, engagé, proche de ses sociétaires et de la société. Elle protège aussi bien les personnes, que leur santé, leurs biens et leur patrimoine. Elle accompagne chacune et chacun dans la concrétisation de leurs projets aujourd'hui et demain.

Acteur citoyen et responsable, la Matmut agit en faveur d'une société plus solidaire, inclusive et active face aux changements climatiques. Elle conçoit des produits d'assurance responsables. Elle participe à rendre les soins, le sport, l'art... réellement accessibles à toutes et à tous. Elle agit en faveur de la réduction de son empreinte écologique et s'engage plus largement dans la protection de notre environnement.

En qualité d'assureur mutualiste, la Matmut porte la responsabilité de développer ses activités en participant au bien commun et dans le respect de ses valeurs d'entreprise engagée. L'environnement, l'inclusion, le bien-être et la santé font partie des priorités exprimées au cœur même de sa Raison d'être.

La Matmut est un groupe qui avance, rassemble et met en mouvement chacune et chacun depuis sa création et aujourd'hui plus que jamais dans un monde en transition. Face aux enjeux environnementaux et sociétaux actuels et à venir, elle cherche à contribuer à une société, une économie et un environnement durables.





« Notre engagement, notre capacité à nous adapter et à répondre présents face aux enjeux actuels et à venir restent intacts »

Alors que la pandémie de covid-19 commençait à reculer, 2022 a été une année particulièrement compliquée, marquée par de nombreux événements : la guerre en Ukraine, la crise énergétique, la hausse généralisée et durable des prix impactant fortement le pouvoir d'achat des Français. Sans oublier le dérèglement climatique dont les manifestations sont de plus en plus fréquentes et violentes : températures records, canicules, sécheresses, incendies et inondations, engendrant une sinistralité record.

Face à l'urgence climatique et à la problématique de la réduction de la consommation des énergies fossiles et de l'utilisation des énergies renouvelables, le Groupe Matmut s'est résolument inscrit dans une logique de réduction de son empreinte carbone d'ici à 2050. D'abord en réduisant ses propres émissions de gaz à effet de serre, en incitant ses partenaires à faire de même et également, avec d'autres acteurs de l'assurance, en adhérant au programme des Nations-Unies de la NZIA « Net Zero Insurance Alliance » qui vise à tendre vers la neutralité carbone des portefeuilles assurés.

2022 a également été marquée par la mise en place d'une politique RSE Matmut volontariste « Responsabilité Sociétale des entreprises », construite autour de 3 axes : protéger l'environnement, faciliter l'inclusion et l'accessibilité, promouvoir la santé et le bien-être. Cette ambition répond à notre volonté d'organiser et de hiérarchiser l'ensemble des actions RSE du groupe de façon à les partager davantage avec nos sociétaires et collaborateurs. Ces engagements doivent s'intégrer dans l'exercice de nos métiers et être présents dans tout ce que nous faisons, que ce soit dans nos offres, nos services ou dans la façon dont nous pratiquons notre métier d'assureur.

Autre grand temps fort de l'année, la création de notre nouvelle identité visuelle. Elle incarne avec dynamisme et justesse l'engagement de notre mutuelle, proche de ses sociétaires et de ses collaborateurs, accessible et chaleureuse.

Cette nouvelle identité a été pensée non pas en rupture avec l'ancienne mais plutôt pour incarner l'évolution naturelle de la Matmut, ses valeurs et sa Raison d'être. Elle a été travaillée de manière à réduire son impact environnemental et à renforcer son accessibilité à tous. Cette nouvelle identité traduit notre capacité à rester ancrés dans la société actuelle, à répondre aux enjeux de durabilité de notre groupe et préparer l'avenir et les grandes tendances à venir.

Nous devons anticiper des évolutions structurelles déjà observées pour trouver des réponses adaptées, comme nous avons toujours su le faire. L'évolution des modes de mobilité, les impacts du climat sur nos habitats ou sur la santé de nos concitoyens doivent nous questionner. La stratégie de diversification sur les marchés de la santé, de l'épargne et des professionnels, menée par le Groupe Matmut depuis plusieurs années, commence à produire ses effets.

Cette diversification est aujourd'hui plus que jamais nécessaire et doit se poursuivre pour préserver la qualité de notre modèle mutualiste, la pérennité de notre entreprise et notre autonomie.

Cette période passionnante nous invite à relever de nombreux défis.

Malgré les incertitudes, notre engagement, notre capacité à nous adapter et à répondre présents face aux enjeux actuels et à venir restent intacts. Nous sommes et restons des assureurs attachés à notre métier et à notre façon de l'exercer, c'est-à-dire en ayant à cœur de proposer des offres et des services adaptés aux besoins de nos sociétaires, afin de les accompagner au mieux dans les années à venir.

Christophe Bourret,
Président du Groupe Matmut

Nicolas Gomart,
Vice-Président et Directeur
Général du Groupe Matmut

Manifeste et Raison d'être

Plusieurs mois de travaux ont permis la formalisation du Manifeste et de la Raison d'être du Groupe Matmut. Après une phase d'état des lieux des actions « mutualistes » du groupe, une grande consultation nationale a été menée de janvier à mars 2021 auprès de l'ensemble des parties prenantes du groupe, soit plus de 4 millions de personnes. Au terme de l'analyse des contributions, notre Raison d'être a été formalisée et son Manifeste rédigé. Notre Raison d'être est l'expression de la mission que le Groupe Matmut s'est donné. Elle doit être déclinée au quotidien dans les comportements de l'entreprise et fédérer les collaborateurs autour d'une vocation commune. Elle permet de placer la stratégie de l'entreprise au cœur de la gouvernance, de l'ancrer dans le corps social. Elle est le sens profond que le Groupe Matmut donne à son activité, la ligne directrice. Le Manifeste, quant à lui, définit les principes et les moyens d'application de la Raison d'être. Il aide à passer de l'intention à l'action concrète.

Manifeste

Nous, Groupe Matmut, femmes et hommes, croyons aux vertus d'un modèle mutualiste concret et humaniste, qui s'inscrit dans le temps long et se développe au bénéfice de tous. Nous l'avons placé au cœur de notre modèle d'entreprise. Notre mutuelle appartient à ses clients sociétaires et nous avons conscience de cette responsabilité, c'est pourquoi nous souhaitons réaffirmer l'équité de traitement de chacun. Nous sommes ancrés dans la réalité. La réalité, ce sont les besoins de nos sociétaires dans leurs attentes de protection, de solutions, de liens, d'écoute et de proximité.

Entendre le sentiment de vulnérabilité et d'aspiration au mieux-être exprimé par tous est de notre responsabilité. Y apporter des réponses concrètes et durables est notre engagement.

L'excellence de nos offres d'assurances est une priorité, cela concerne aussi bien la protection des biens, des personnes, du patrimoine, que celle de la santé de nos sociétaires.

Promouvoir un dynamisme économique maîtrisé et efficace est un incontournable, que nous, mutualistes, réconcilions naturellement avec notre engagement à agir en faveur d'une société plus solidaire, plus inclusive, et plus active face aux changements climatiques.

Nous, Groupe Matmut, sommes une mutuelle ouverte à tous, qui favorise l'émergence de nouvelles solidarités. Nous avons pris conscience des défis posés par les nombreuses transformations du monde, qui viennent percuter notre vivre ensemble. Nous inscrivons nos actions dans le but d'accompagner nos assurés face à ces transformations. Nous croyons à la solidarité, l'inventivité, l'énergie et la créativité collectives. Nous soutenons les projets innovants et positifs qui améliorent réellement le quotidien.

Nous nous engageons en faveur d'une société où chacune et chacun se sent protégé pour être actif, libre d'agir et de construire.

C'est pourquoi nous faisons de notre Raison d'être, notre raison d'agir.

La raison d'être

Les travaux de formalisation de la Raison d'être du Groupe Matmut ont été guidés par la volonté qu'elle soit :

- simple, claire et engageante pour tous ;
- courte et percutante pour une meilleure appropriation et une utilisation dans le temps ;
- signifiante par rapport à notre métier d'assureur ;
- optimiste et inclusive car c'est l'essence même du mutualisme.

*Notre raison d'être,
notre raison d'agir!*

 Nous assurons,
nous accompagnons,
nous protégeons,
nous nous engageons,
c'est notre raison d'agir
au quotidien pour aider
chacun à construire
et rêver demain. 



matmut 

Matmut - Mutuelle assurance des travailleurs mutualistes. Société d'assurance mutuelle à cotisations. Entreprises régies par le Code des assurances. Siège social : 66, rue de Solferino 75100 Rouen. Studio Matmut



Note méthodologique

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 09 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 ;
- une description des principaux risques associés les plus pertinents et la manière dont l'entreprise les gère.

Les Sociétés de Groupe d'Assurance Mutuelle (SGAM) et les Sociétés d'Assurance Mutuelle (SAM) sont exclues du dispositif. Cependant, **le Groupe Matmut a volontairement fait le choix d'établir une déclaration de performance extra-financière.**

Il s'agit d'une analyse permettant une évaluation de l'entreprise au-delà de ses performances économiques.

Sont également inclus, son comportement vis-à-vis de l'environnement, 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, ainsi qu'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 sont très proches des informations à produire dans la déclaration de performance extra-financière. Par conséquent, **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 Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) sont déclinés dans toutes les entités composant la SGAM Matmut au 31 décembre 2022.

Les entreprises affiliées :

- Matmut ;
- Matmut Mutualité ;
- Mutuelle Ociane Matmut ;
- AMF (Assurance Mutuelle des Fonctionnaires) ;
- Mutlog et Mutlog Garanties.

Les filiales de la Matmut :

- Matmut & Co ;
- Matmut Protection Juridique ;
- Matmut Vie ;
- Inter Mutuelles Entreprises (IME) ;
- Matmut Patrimoine.

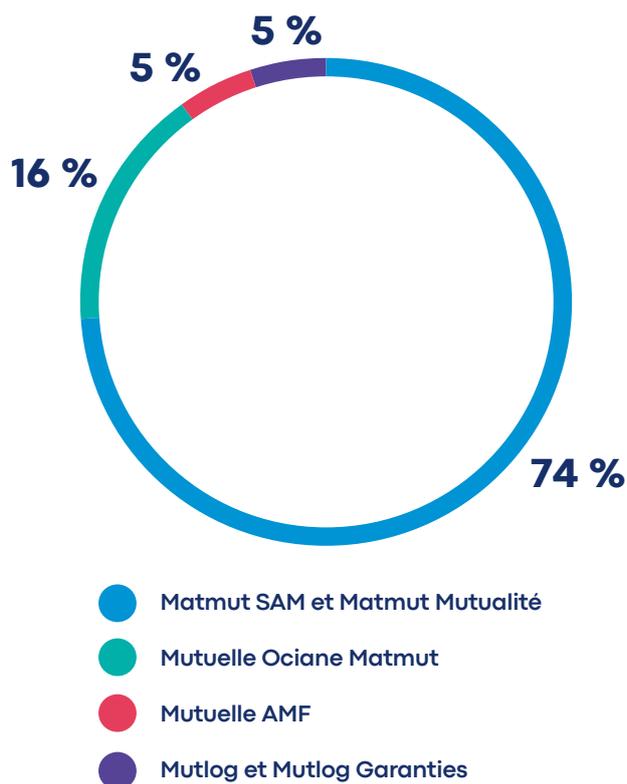
Poids des entreprises affiliées au sein de la SGAM Matmut

Les données et informations publiées proviennent en majeure partie de la Matmut et de la Mutuelle Ociane Matmut pour deux raisons. D'une part, elles sont organisées en une seule et même Unité Économique et Sociale (UES). D'autre part, leur poids économique significatif est de plus de 90 % (cf. Poids des affiliées).

En outre, le terme « sociétaire » englobe à la fois les souscripteurs, adhérents et sociétaires des entités composant la SGAM Matmut pour permettre une lecture plus fluide du document. Quant aux politiques ou procédures sans indication de provenance, il s'agit, par défaut, de celles de la Matmut et de la Mutuelle Ociane Matmut.

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. Une mention en précise l'origine.

Répartition des droits de vote



Contenu de la déclaration

La présente déclaration comporte différentes parties. 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 créés 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 2022. Les données des exercices précédents, lorsqu'elles sont disponibles, sont également mentionnées pour permettre une comparaison.

Les entités contributrices à la rédaction de la déclaration sont :

- la Direction des Risques et du Contrôle Interne ;
- 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 Financier ;
- la Direction Générale Adjointe Organisation, Systèmes d'Information et Innovation ;
- les Directions Métiers ;
- les entreprises affiliées de la SGAM.

La DGA Communication et RSE coordonne et pilote la collecte des données nécessaires auprès des contributeurs. Elle restitue les éléments recueillis pour composer la déclaration de performance extra-financière.

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 par la Direction des Risques et du Contrôle Interne (DRCI), sur la base de la méthodologie d'analyse des risques qu'elle a mise en place.

Ainsi, une cartographie des risques majeurs sur le périmètre de la SGAM Matmut a été élaborée en 2019. Elle s'appuie sur des entretiens conduits par la DRCI avec les membres du Comité de Direction, les responsables de fonctions clés, les dirigeants des filiales et des entreprises affiliées.

Elle fait l'objet d'une revue annuelle et d'une présentation au Comité des Risques, Conformité et Actuariat.

Elle comprend 22 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. Ils pourraient affecter ses capacités financières, sa réputation ou la régularité de ses opérations.

Une hiérarchisation des risques est opérée. Elle repose sur leur probabilité d'occurrence et 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 sur le plan stratégique du groupe (3 ans).



Thématiques exclues

Certaines thématiques sont exclues. En effet, la Matmut a choisi de communiquer sur ses engagements sociaux, environnementaux et sociétaux représentatifs. Par conséquent, elle exclut certaines informations jugées non pertinentes étant donné son activité tertiaire.

Sont ainsi écartées :

- les actions de lutte contre le gaspillage et la précarité alimentaire ;
- les actions en faveur du respect du bien-être animal, de l'alimentation responsable, équitable et durable.





© shutterstock

Contribution aux objectifs de développement durable

À l'échelle du territoire français et de son activité tertiaire, le Groupe Matmut participe à l'atteinte des Objectifs de Développement Durable (ODD) définis par l'Organisation des Nations Unies (ONU). 10 objectifs sont concernés :

- bonne santé et bien-être (objectif n° 3);
- éducation de qualité (n° 4);
- 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 les changements climatiques (n°13);
- Vie aquatique (n°14);
- 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 action engagée et un tableau récapitulatif figure en fin de document.

Objectifs de Développement Durable (ODD) définis par l'ONU auxquels la Matmut contribue



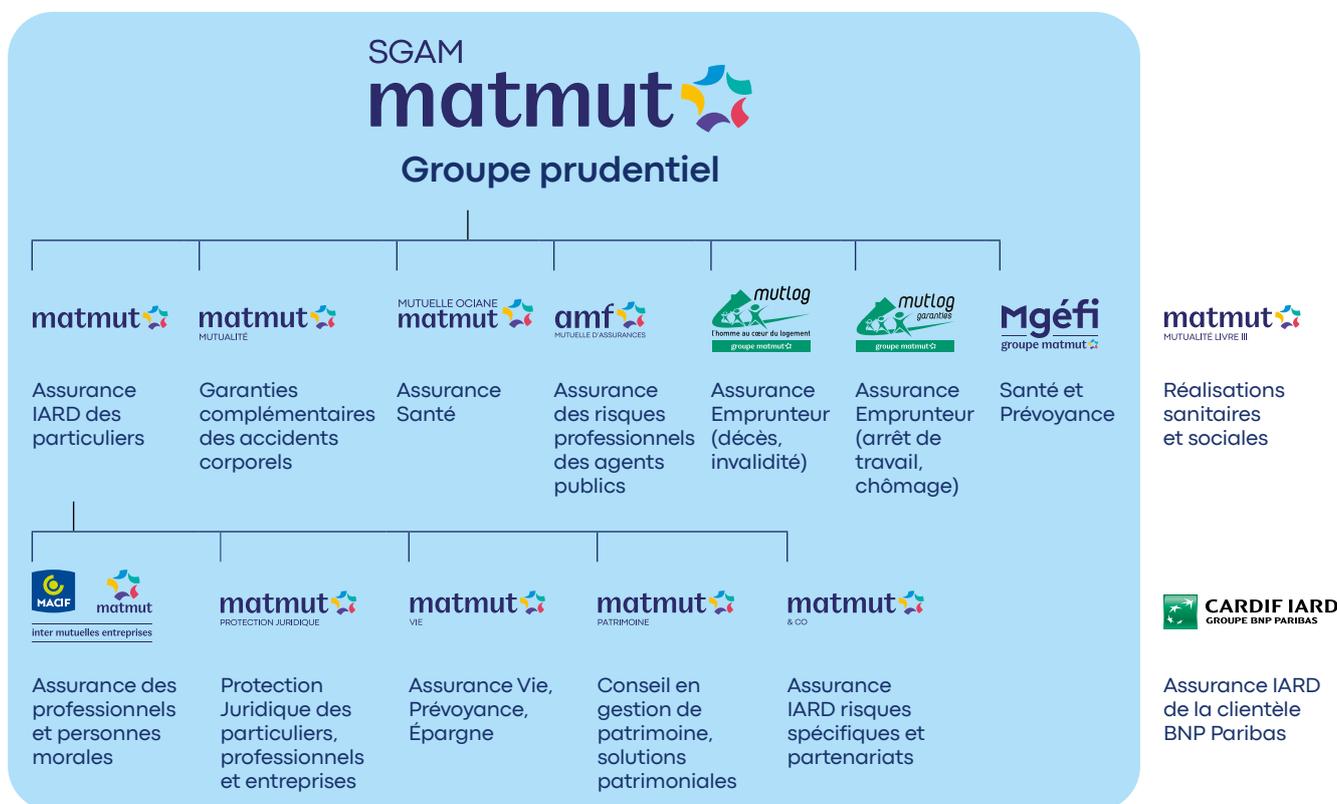
Table de concordance avec les attendus réglementaires

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.

Code du commerce	Obligations réglementaires	Emplacement	
Article R.225-105	Note méthodologique	p. 10	
	Description du modèle d'affaires	Organisation	p. 15
		Objectifs généraux et stratégie	p. 18
		Activités et chiffres clés	p. 20
		Gouvernance démocratique	p. 22
		Engagements RSE	p. 24
	Description des principaux risques liés à la société, y compris ceux créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services	Risques sociétaux	p. 29
		Risques sociaux	p. 59
		Risques liés à la sécurité	p. 73
		Risques environnementaux	p. 83
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			
Article L.225-102-1 III	Conséquences sur le changement climatique de l'activité et de l'usage des biens et services produits	Risques environnementaux p. 84	
	Engagements sociétaux en faveur du développement durable	Risques environnementaux p. 91	
	Accords collectifs conclus et leurs impacts sur la performance économique, ainsi que sur les conditions de travail des salariés	Risques sociaux p. 64	
	Actions de lutte contre les discriminations, actions en faveur de la diversité et mesures prises en faveur des personnes handicapées	Risques sociaux p. 61	
	Actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives		
	Économie circulaire	Des travaux d'audit des bonnes pratiques en matière d'économie circulaire ont été lancés en 2020 et ont permis des actions concrètes sur la réduction des déchets au siège social	
	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

au 1^{er} janvier 2023



Organisation

Le Groupe Matmut est organisé en Société de Groupe d'Assurance Mutuelle (SGAM) prudentielle depuis 2018. Dénommée SGAM Matmut, elle est composée, au 1^{er} janvier 2023, des entreprises affiliées suivantes :

- Matmut et ses filiales ;
- Matmut Mutualité ;
- AMF (Assurance Mutuelle des Fonctionnaires) ;
- Mutuelle Ociane Matmut ;
- Mutlog et Mutlog Garanties ;
- Mgéfi (Mutuelle Générale de l'Économie, des Finance et de l'Industrie).

Toutes les entreprises affiliées appartiennent à l'économie sociale, conciliant activité économique et équité sociale :

- Matmut est membre de France Assureurs (FA) 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 FA et adhérente au sein de cette fédération à l'AAM ;
- Mutlog et Mutlog Garanties sont adhérentes à la FNMF et membres du Groupement d'Intérêt Économique (GIE) Groupe Association de Coordination des moyens d'Intervention pour le Logement (ACMIL) ;
- Mgéfi est membre de la Mutualité de la Fonction Publique (MFP) et de la FNMF.

Nos ressources

Des femmes et des hommes au service du modèle mutualiste



6 581
collaborateurs



66 %
de femmes



34 %
d'hommes



93 % CDI



3 % CDD



4 % alternants

Une proximité au service des assurés



474 agences conseil



4 Plateformes Relation Sociétaire



6 Pôles de Gestion Indemnisation et Services



3 150 collaborateurs dédiés à la relation sociétaire

Un modèle financier robuste



2 479 M€ de cotisations acquises



1 980 M€ de fonds propres



203 % de ratio de solvabilité

Un écosystème de filiales et de partenaires solides

Inter Mutuelles Assistance
Groupe OFI
BNP Paribas Cardif
Socram Banque
Crédit Coopératif
Arval Service Lease
AEP – Assurance Epargne
Pension
Attijariwafa Bank Europe

EAP – Crystal SA
Mutuelle de la
Fonction publique
Association des
comptables publics
Cdiscount
AssurOne Groupe

Nos créations de valeurs

Un mode mutualiste efficace



4,2 M
de sociétaires/
adhérents



7,9 M
de contrats



+ 60 K sociétaires (portefeuille + 1,4 %)



+ 110 K contrats (portefeuille + 1,4 %)



€ 46,9 M€ résultat net

Un engagement social fort au service des collaborateurs



278,3 M€ masse salariale



17,4 M€ consacrés à la formation



95,2 % de collaborateurs formés en 2022



1 095 recrutements / an dont 21 % d'alternants



8,08 % taux d'emploi des personnes en situation de handicap

Un engagement social fort au service de la collectivité



2 207 M€ charges de sinistres IARD et Santé



1,7 M€ consacrés à la prévention



560 K€ d'aides allouées aux assurés en difficulté



1,9 M€ versés au titre du mécénat solidaire

Un ancrage territorial au bénéfice de tous en France métropolitaine



100 % des collaborateurs



100 % des sites



99 % des fournisseurs / prestataires



4 200 réparateurs agréés (Auto)



1 600 entreprises partenaires (Habitation)

Modèle d'affaires du Groupe Matmut au 31 décembre 2022

Une contribution au développement durable

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

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.



Objectifs généraux et stratégie

Plan Stratégique Plus de Matmut

En 2022, les chantiers engagés dans le cadre du plan stratégique Plus de Matmut ont continué à avancer à un rythme soutenu. La Matmut est alignée avec sa volonté affirmée de poursuivre sa transformation vers un « groupe complet d'assurance » tout en restant fidèle à ses valeurs et à son modèle mutualiste.

Ainsi, dans un contexte délicat sur les plans international, économique et climatique, les 3 piliers du plan stratégique ont permis de livrer de belles réalisations.



#Plus d'identité et de singularité

Dès le mois de janvier, une **Direction Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) a été créée** pour mieux incarner notre Raison d'être dans sa dimension sociétale. Par ailleurs, une **nouvelle identité visuelle**, révélée en octobre, permet d'ancrer le groupe dans son époque. En découle notamment un nouveau logo, dynamique et inclusif, rappelant l'ancrage historique de la Matmut dans les territoires.



#Plus de développement de l'activité et d'ouverture

La Matmut poursuit l'élargissement de sa gamme de produits à travers la refonte de son offre en épargne et le **lancement des gammes Complice Vie et Retraite**. En parallèle, l'année a été marquée par le **rapprochement avec la mutuelle générale de l'économie et des finances (Mgéfi)**, effectif au 1^{er} janvier 2023, et la prolongation de 5 ans du **partenariat en incendies, accidents et risques divers (IARD) avec Cardif et BNP Paribas**.



#Plus d'évolution interne

Vis-à-vis des collaborateurs tout d'abord, l'évolution des méthodes, environnements de travail et l'accompagnement des mobilités se poursuivent. La formalisation du **pacte managérial** a été un bel exemple de co-construction permettant d'afficher les positions et engagements réciproques. Au niveau du système d'information, la **refonte et le changement de l'outil comptable** permettent d'évoluer vers un modèle de pilotage et de gestion des achats plus dynamique. Cet outil supporte également la mise en place du Groupe TVA Matmut. À travers ces chantiers, la Matmut réaffirme son ambition **d'accompagner ses sociétaires** dans leur vie quotidienne et leurs projets. Dans le même temps, le groupe **conforte sa résilience et développe son adaptabilité** pour être en phase avec l'évolution de la société.

Raison d'être

Le Groupe Matmut a formalisé sa Raison d'être afin de traduire de façon simple, claire et concise, le sens de ses actions et ses valeurs. Elle irrigue les relations du groupe avec ses sociétaires et ses interactions avec ses autres parties prenantes.

Celle-ci permet d'exprimer ce qu'est le mutualisme à la Matmut : un mutualisme pragmatique où la dimension économique des actions sert une finalité sociale.

Elle permet également de définir la contribution que le groupe entend apporter aujourd'hui et demain aux grands défis sociétaux, sociaux, environnementaux et économiques auxquels nous sommes confrontés.

Après une phase d'état des lieux des actions « mutualistes » du groupe, une consultation nationale sans précédent a été

menée début 2021 auprès de l'ensemble des parties prenantes de la Matmut. Au terme des travaux et de l'analyse des contributions, la Raison d'être du groupe a été formalisée et révélée au cours d'un congrès organisé, au mois de septembre 2021 à Rouen, pour fêter les 60 ans de la Matmut.

La Raison d'être est le fruit d'une expression collective et de 60 ans d'un mutualisme moderne, ancré dans la réalité, à l'écoute des transitions et de ceux qui les vivent.

Elle s'incarne concrètement dans la mise en œuvre du nouveau plan stratégique de l'entreprise 2021-2023 et résonne dans l'ensemble des projets, actions et engagements du Groupe Matmut pour le présent et le futur.

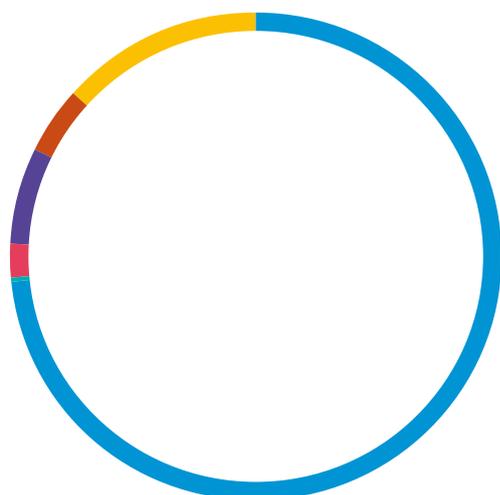


Activités et chiffres clés

Données au 31.12.2022

Le sociétariat

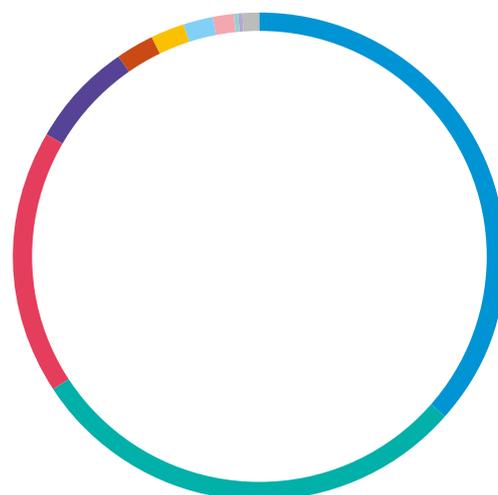
Nombre total de sociétaires : **4 163 761**



● Matmut SAM :	3 057 802
● Matmut & Co :	9 455
● Inter Mutuelles Entreprises (IME) :	97 744
● AMF :	260 417
● Mutlog et Mutlog Garanties :	186 482
● Mutuelle Ociane Matmut (MOM) :	551 861

Les contrats

Portefeuille de contrats : **7 870 985**



● Véhicules à moteur :	2 875 172
● Habitation :	2 325 884
● Corporels :	1 368 808
● Santé :	551 861
● Pro & Entreprises :	192 257
● Assurance Scolaire :	187 713
● Epargne et Prévoyance :	140 099
● Assurance Emprunteur :	125 646
● Comptables Publics/Régisseurs :	19 666
● Multigaranties Professionnelles Agents Publics :	17 440
● Autres Contrats** :	66 439

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



Données financières

En K€	2022	2021	Variation
Bénéfice net	46 884	88 093	41 209
Flux de trésorerie d'exploitation	286 499	263 251	23 248
Part du bénéfice net dans l'actif total ¹	0,69 %	1,36 %	0,01
Proportion de la dette à long terme ²	0,00 %	0,00 %	—
Niveau de rotation du capital ³	1,26	1,25	0,01

1. Résultat de l'exercice/total bilan

2. Emprunt bancaires ou dettes financières à LT/total bilan

3. Chiffre d'affaires/capitaux propres du groupe

Les collaborateurs

Nombre total	6 581
matmut 	5 560
MUTUELLE OCIANE matmut 	511
matmut  PROTECTION JURIDIQUE	290
  inter mutuelles entreprises	111
  l'homme au cœur du logement garantis groupe matmut	38
matmut  VIE	27
matmut  PATRIMOINE	16
matmut  MUTUALITÉ	14
amf  MUTUELLE D'ASSURANCES	14



Présentation des produits et services



Assurance des biens et responsabilités

- Auto
- 2 Roues
- Nouvelles mobilités
- Habitation
- Jeunes, Scolaires, Étudiants
- Agents publics
- Santé Animale
- Entreprises, Professionnels
- Associations
- Cyber Assurance
- Télésurveillance
- Maison connectée



Assurance des personnes

- Santé individuelle et collective
- Corporel
- Protection et Assistance
- Service à la personne



Finances et patrimoine

- Épargne et retraite
- Financement
- Prévoyance
- Solutions patrimoniales

Une gouvernance démocratique

L'un des grands principes d'une mutuelle tient en son fonctionnement démocratique. **Ce modèle, fondé sur la solidarité, l'égalité et l'humanisme, permet aux sociétaires de la Matmut d'être au cœur de la gouvernance.** En effet, ce sont eux qui élisent les délégués qui les représentent et s'expriment en leur nom lors des assemblées générales, organes délibérants les plus importants. Contrairement aux entreprises privées à but lucratif, les mutuelles du Groupe Matmut ne rémunèrent ni actionnaire ni intermédiaire.

749

délégués aux assemblées générales
en 2022 représentant les sociétaires/
adhérents des Mutuelles 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 sociétaire, une voix ».



12,3 %

de taux de participation aux élections
des délégués des sociétaires Matmut,
Matmut Mutualité Livre II et Matmut
Mutualité Livre III en 2022

© Storyset



Le rôle des délégués des sociétaires

Les délégués des sociétaires sont des sociétaires bénévoles et indépendants. Élus par les sociétaires sur l'ensemble des territoires, ils assurent, par leur diversité, une représentation plurielle des assurés 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.

82

délégués du conseil d'administration pour 93 départements au 31/12/2022

Les délégués du conseil d'administration

À la Matmut, les délégués du conseil d'administration (CA), répartis sur l'ensemble des régions, représentent les conseils d'administration des mutuelles Matmut auprès des sociétaires. Ils sont à leur écoute.

En effet, chaque sociétaire peut solliciter un rendez-vous avec le délégué du CA de sa région, afin d'exprimer un avis, un questionnement, une réclamation...

Les délégués du CA participent à des actions de formation leur permettant d'avoir une bonne connaissance des réalisations, produits et objectifs du Groupe Matmut.



Taux de participation aux assemblées générales

	2022	2021	2020
Mutuelles Matmut	80 %	81 %*	84 %
Mutuelle Ociane Matmut	74 %	75 %	82 %
Mutuelle AMF	97 %	98 %	92 %
Mutuelles Mutlog et Mutlog Garanties	81 %	86 %	68 %

*Assemblées générales dématérialisées en raison de la crise sanitaire



Répartition Femmes/Hommes dans les instances de gouvernance Matmut

	Taux de représentation des femmes	Taux de représentation des hommes
Matmut SGAM	33 %	67 %*
Matmut	46 %	54 %
Matmut Mutualité	42 %	58 %
Matmut Mutualité Livre III	40 %	60 %
Inter Mutuelles Entreprises	40 %	60 %
Matmut Protection Juridique	50 %	50 %
Matmut Vie	75 %	25 %
Matmut & Co	57 %	43 %
Total	45 %	55 %
Bureau du CA Matmut Sam	50 %	50 %

Des liens solides avec les délégués

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

- l'organisation de réunions ;
- la communication d'informations sous différents formats (magazine semestriel Matmut Info, dossiers d'informations régionaux, dossier complet sur les assemblées générales...);
- des publications types newsletters dédiées (lettres aux délégués des sociétaires biannuelles, lettres aux délégués du conseil d'administration quadrimestrielles).

Les engagements RSE du Groupe Matmut

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 agi 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 :

- l'environnement ;
- l'inclusion et l'accessibilité ;
- la santé et le bien-être.

Ces engagements, incarnation de la Raison d'être du Groupe Matmut, seront détaillés dans la suite de ce rapport.



En 2022, la Mutuelle Ociane Matmut, qui porte l'offre santé du groupe, s'est vue renouveler le label Engagé RSE niveau confirmé, délivré par l'association AFNOR en 2021.

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 nos sociétaires lors d'un sinistre.
- S'adapter aux évolutions de la société et aux changements climatiques, afin d'accompagner au mieux nos sociétaires dans un contexte de transition.
- Protéger et accompagner pour permettre à chacune et chacun de se projeter et de construire son projet de vie.



Déclinaison de la stratégie RSE, par la Direction créée en janvier 2022

Suite à sa création, la Direction de la RSE s'adosse sur une communauté de 24 ambassadeurs RSE issus de toutes les Directions métiers dont les missions sont les suivantes :

- faciliter la déclinaison de la politique RSE dans leur Direction ;
- être porte-parole des initiatives RSE auprès de leurs collègues ;
- partager leurs expériences et leurs connaissances.

Ils sont réunis régulièrement dans un comité d'échanges et de sensibilisation (fresque du climat, visite d'une ferme de permaculture...).



Engagements auprès des collaborateurs

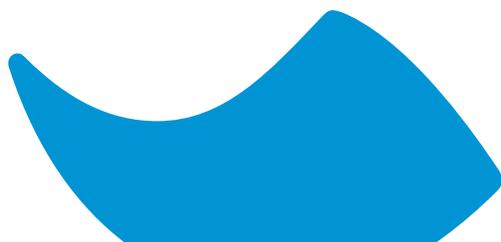
- Garantir de bonnes conditions de travail et assurer la sécurité des collaborateurs.
- Favoriser le développement des compétences.
- Assurer un dialogue social de qualité.
- Lutter contre les discriminations et favoriser la diversité et l'inclusion.
- Développer l'égalité entre les femmes et les hommes.

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 humains et interdisent le travail des enfants.
- Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les processus d'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.
- Encourager la recherche médicale.
- Développer la prévention et soutenir des actions sociales.
- Protéger les parties prenantes 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 de réduction de l'empreinte écologique de l'entreprise.
- Développer une contribution positive.
- Poursuivre et renforcer notre politique d'Investissement Socialement Responsable.
- Soutenir et accompagner des projets en faveur de l'environnement.
- Contribuer à une meilleure compréhension des enjeux RSE sur les médias sociaux du groupe.



« **Palmarès 2023 des entreprises les plus responsables de France** », publié le 17 novembre 2022, de l'hebdomadaire **Le Point**, associé à l'institut de sondage indépendant **Statista**.

Sur le secteur assurance, la Matmut est classée à la 3^e place en 2022 (vs 7^e en 2021) et 1^{er} mutualiste.

Tous secteurs confondus, la Matmut est 98^e sur les 250 entreprises classées comme étant les plus responsables en France sur plus de 2000 entreprises analysées (employant plus de 500 personnes en France).

Sur le pilier « social », la Matmut est classée dans le Top 20 (17^e) des entreprises et 1^{er} assureur.

Présentation des risques extra-financiers

Risques

Enjeux

Politiques ou actions mises en œuvre

Indicateurs clés de performance

Objectifs



1

**Les engagements
du Groupe Matmut pour
réduire les risques sociétaux**

Favoriser l'accessibilité à l'assurance – Réduire les inégalités sociales	p. 30
Renforcer l'attractivité – Fidéliser les assurés	p. 48
Veiller aux enjeux d'image et de réputation	p. 56

2

**Les engagements
du Groupe Matmut pour
réduire les risques sociaux**

Préserver le climat social	p. 60
Gérer efficacement les emplois et les compétences	p. 68

3

**Les engagements
du Groupe Matmut pour
réduire les risques liés
à la sécurité**

Protéger l'activité	p. 74
Prévenir le risque cyber	p. 77

4

**Les engagements
du Groupe Matmut
pour réduire les risques
environnementaux**

Agir face au changement climatique	p. 84
Réduire l'impact environnemental de l'activité	p. 91



01.

Les engagements du Groupe Matmut pour réduire les risques sociétaux

Les engagements du Groupe Matmut pour réduire les risques sociétaux	1.1	Favoriser l'accessibilité à l'assurance Réduire les inégalités sociales	p. 30
	1.2	Renforcer l'attractivité Fidéliser les assurés	p. 48
	1.3	Veiller aux enjeux d'image et de réputation	p. 56



1.1

Favoriser l'accessibilité à l'assurance, réduire les inégalités sociales

Description

Avec la crise économique et la crise sanitaire liée à la covid-19, les situations d'exclusion et de précarité se multiplient. Ainsi, les difficultés financières sont un frein à la souscription de contrats d'assurance pour garantir les biens ou permettre l'accès aux soins pour les 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 est une première source d'inégalité. Une seconde provient des profondes disparités en matière de travail, d'éducation, d'accès aux soins, au logement, à la culture...

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

En santé, le Groupe Matmut a pris la décision de geler les tarifs santé jusqu'à fin 2022 (hors effet d'âge). Cette mesure concerne 700 000 personnes protégées et s'applique aux offres individuelles (contrats des particuliers et professionnels/travailleurs non-salariés).

Cette décision vise à favoriser le pouvoir d'achat et, dans le même temps, à lutter contre le renoncement à l'accès aux soins.

D'autres mesures permettent aux adhérents de préserver leur budget santé :

- le remboursement intégral des équipements optiques, dentaires et d'aide auditive grâce au 100 % Santé ;
- des avantages tarifaires sur les lunettes et aides auditives, en passant par les réseaux d'opticiens et d'audioprothésistes partenaires ;
- le remboursement rapide, voire instantané, pour l'ostéopathie, les lentilles non remboursées par la Sécurité sociale, la chiropraxie, la contraception féminine et le sevrage tabagique, en déposant les factures directement sur l'espace personnel adhérent ;
- la carte de tiers payant numérique évitant d'avancer les frais.

Par ailleurs, la mutuelle adapte son offre santé en fonction de l'âge de l'adhérent. Notamment, elle renforce les remboursements sur les lunettes, prothèses auditives et implants dentaires.

Enfin, les consultations à distance auprès de notre partenaire santé Medaviz représentent environ 13 000 appels en 2022. Moins contraignante, plus réactive et accessible, la télémédecine offre de nouvelles possibilités.



Solidarité Ukraine

Pour venir en soutien des populations déplacées par la crise en Ukraine, la Matmut s'est engagée financièrement et s'est mobilisée collectivement.

Un don financier de 100 000 € a été fait à la Fondation de France pour apporter une aide d'urgence aux milliers de personnes affectées par le conflit. De plus, en accord avec les associations nationales, les collaborateurs se sont mobilisés pour participer à la collecte de produits de première nécessité pour les réfugiés.

L'accompagnement de nos sociétaires accueillant des réfugiés a été facilité en étendant certaines garanties de nos contrats :

- octroi aux réfugiés hébergés au domicile de notre sociétaire de la qualité d'assuré au titre des garanties Responsabilité Civile Vie Privée ;
- couverture dans les locaux assurés des biens appartenant aux réfugiés accueillis.



Dans Le domaine de l'inclusion sociale

Un engagement au profit des orphelins des Sapeurs-Pompiers de France

Après un été particulièrement éprouvant pour cette profession, la Mutuelle Ociane Matmut a décidé de s'engager au côté du festival ODP Talence au profit des orphelins des Sapeurs-Pompiers de France. L'édition 2022 s'est tenue du 8 au 11 septembre.

Ce soutien est le fruit d'un attachement commun au territoire et à tout ce qui concourt à son dynamisme. Il se base sur les valeurs de solidarité et d'inclusion.



Le XXI

Dans le centre historique de Rouen, un restaurant peu ordinaire accueille tous les midis de nombreux convives. Au-delà des assiettes généreuses travaillées avec des produits locaux, la particularité du XXI est d'employer, en salle et en cuisine, des personnes porteuses de trisomie 21. Ce restaurant inclusif permet à des jeunes en situation de handicap d'accéder à l'emploi en milieu ordinaire.

Pour donner encore plus de sens et de force à ce partenariat, notre don s'accompagne de prestations du XXI lors d'événements Matmut. Une collaboratrice du Groupe Matmut y occupe des fonctions à temps partiel, dans le cadre d'un mécénat de compétences.

Avec plus de 15 000 clients par an, le XXI démontre la force d'un engagement solidaire.

Le Refettorio

La Matmut est partenaire du Refettorio Paris depuis 2021. Ce restaurant solidaire sert des repas gastronomiques gratuits, équilibrés et complets aux plus démunis (sans abris, migrants...).

Les plats sont cuisinés par des chefs à partir de surplus alimentaires et servis par des bénévoles. Les recettes sont inventées chaque jour à partir de nourritures récupérées le matin.

Ces repas, servis dans le cadre prestigieux du foyer de la Madeleine, offrent respect, dignité, chaleur et réconfort. Une belle aventure humaine et solidaire qui résonne avec l'engagement Matmut en faveur de l'inclusion.

En 2022, le Refettorio c'est plus de 9 500 repas servis, 66 convives par soir, 3 tonnes de nourriture sauvées par mois.

La fondation Entrepreneurs de la cité

Depuis 2006, la Matmut est engagée aux côtés de la Fondation Entrepreneurs de la Cité dont elle est membre fondateur.

L'objectif est de lutter contre la pauvreté et l'exclusion grâce à des solutions de micro assurance à tarifs solidaires. Ainsi, la fondation encourage l'initiative entrepreneuriale prise par des citoyens fragiles : demandeurs d'emploi, bénéficiaires des minima sociaux, jeunes et seniors en difficulté, ou personnes en situation de handicap.

D'une part, l'assurance solidaire joue son rôle de filet protecteur de l'entrepreneur vulnérable, en l'aidant à pérenniser son activité. D'autre part, elle favorise des projets de vie et d'épanouissement personnel.

Depuis sa création, elle a accueilli plus de 26 000 entrepreneurs, dont 86 % étaient demandeurs d'emploi.

Ce partenariat solidaire prend ses racines dans une vision de l'économie où chaque entrepreneur a sa place.



Épice 82

Depuis 1989, cette association montalbanaise accompagne les usagers de drogue en centre d'accueil. Son objectif est de réduire les risques pour les usagers de drogues.

Pour une prise en charge optimale, son champ d'action est large :

- accompagnement adultes, adolescents et proches;
- permanence en milieu carcéral;
- groupe de parole pour les femmes;
- programme d'échange de seringues;
- travail alternatif payé à la journée;
- information en écoles, centres de loisirs, structures médico-sociales;
- aide à l'accès aux soins en lien avec l'hôpital.



Fraternité Banlieues

Cette association accueille les jeunes des quartiers difficiles de Rouen pour les responsabiliser. Ainsi, ils deviennent des citoyens actifs.

Samu Social Nice

Le Samu Social de Nice a pour objectif de retisser le lien entre les personnes en situation d'extrême précarité et le réseau sanitaire, social et médico-social.

Au-delà de la mise à l'abri, il lutte contre l'absence de recours aux droits sociaux par les personnes sans domicile stable. Pour ce faire, il va à leur rencontre, les informe et les accompagne.

Maraudes, signalements, équipe mobile, le Samu Social s'engage 7 j/7, 24 h/24 en faveur de l'inclusion.

La Matmut a participé au renouvellement de son véhicule de maraude.

La Matmut soutient également

Le groupe soutient une centaine d'autres structures dans les domaines médicaux et médico-sociaux.

Par exemple, dans le cadre de la lutte contre le cancer :

- l'association Mieux Vivre avec le Cancer pour contribuer à la mise en place du projet d'hôpital numérique de l'Institut Sainte-Catherine d'Avignon;

- la Fédération Leucémie Espoir pour son soutien quotidien aux malades, qu'il s'agisse d'accompagnement administratif, d'accès aux soins, de prestations de médecine complémentaire;
- l'association Vaincre le Cancer qui accompagne, depuis 1987, la recherche scientifique et médicale, en finançant un séquenceur nouvelle génération, un analyseur de flux extracellulaire, un compteur de cellules...
- l'association Tout le monde contre le cancer qui, grâce à une mobilisation active et solidaire des collaborateurs, a pu financer « 100 Noël dans 100 Hôpitaux » et la distribution de 11 000 cadeaux aux enfants malades.

La Matmut s'est également impliquée dans l'édition 2022 de la Nuit du Bien Commun de Rouen.

Cet événement caritatif réunit, le temps d'une soirée, des associations et des donateurs, afin de financer des projets dans la région Normandie. Il articule solidarité et engagement territorial au profit de la Normandie, la région qui a vu naître et croître la Matmut et qui abrite son siège social.

Dans le domaine de l'accompagnement des personnes âgées par la mutuelle Ociane Matmut

CIAPA

L'association Comité départemental d'Intervention et d'Animation Pour l'Autonomie exerce des missions de services et de soutien aux retraités et personnes âgées en situation de handicap.

ALMA 64

L'association est une antenne d'écoute sur la maltraitance des personnes âgées et handicapées.

La Mobil'Aînés :

Depuis 2018, La Mutuelle Ociane Matmut est partenaire de la Mobil'Aînés, marche en déambulateurs à roulettes aussi appelés, rolateurs, organisée en binômes intergénérationnels.

L'initiative est portée par l'Association Prendre Soins du Lien et le Département de la Gironde.

La Mobil'Aînés a reçu de nombreuses récompenses depuis sa création (élue projet social innovant par la Ville de Bordeaux en 2015).



Commission d'action mutualiste et Fonds d'Entraide Mutualiste



Pour accompagner les plus vulnérables

La très grande majorité des assurés des entreprises affiliées du groupe ont accès à un dispositif d'entraide solidaire :

- la Commission d'Action Mutualiste pour les demandes relevant de l'assurance Incendies, Accidents et Risques Divers (IARD) ;
- le Fonds d'Entraide Mutualiste pour celles qui concernent l'assurance Santé.

Ces deux instances permettent de leur venir en aide au titre de la solidarité au sein de la collectivité des sociétaires. L'assurance comportent nécessairement des limites, concernant les événements couverts et/ou les conséquences indemnifiables. En effet, les assurés peuvent se trouver confrontés, dans leur vie quotidienne, à des situations, souvent accidentelles, aux conséquences humaines majeures ou susceptibles de mettre en péril l'équilibre financier du foyer.



Il peut également s'agir d'assurés se trouvant momentanément, du fait de circonstances exceptionnelles, dans l'impossibilité de régler le montant de leurs cotisations d'assurance.

Les demandes sont formulées par les sociétaires eux-mêmes. Par ailleurs, elles peuvent émaner des services de gestion, quand sont constatées des situations difficiles dans le cadre du traitement d'un dossier ou d'une sollicitation d'un assuré.

Elles font l'objet d'une étude attentive par les membres de la Commission et du Fonds.

En dépit du contexte économique difficile de l'année 2022, les demandes étudiées ont été moins nombreuses qu'en 2021.



Indicateurs clés

	2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
Commission d'Action Mutualiste/formation plénière* (CAM plénière)				
Nombre de dossiers étudiés	39	60	64	- 35 %
Nombre d'accords	22	42	48	- 48 %
Montant total alloué	67 K€	190 K€	221 K€	- 65 %
Montant moyen alloué	3 045 €	4 533 €	4 396 €	- 33 %
Commission d'Action Mutualiste/formation restreinte* (CAM restreinte)				
Nombre de dossiers étudiés	184	207	229	- 11 %
Nombre d'accords	136	170	201	- 20 %
Montant total alloué	194 K€	200 K€	212 K€	- 3 %
Montant moyen alloué	1 427 €	1 179 €	1 053 €	21 %
TOTAL CAM (plénière + restreinte)				
Nombre de dossiers étudiés	223	267	293	- 17 %
Nombre d'accords	158	212	249	- 25 %
Montant total alloué	261 K€	391 K€	433 K€	- 33 %
Montant moyen alloué	1 653 €	1 843 €	1 737 €	- 10 %
Fonds d'Entraide Mutualiste (FEM)				
Nombre de dossiers étudiés	369	384	416	- 4 %
Nombre d'accords	357	360	394	- 1 %
Montant total alloué	323 K€	257 K€	196 K€	26 %
Montant moyen alloué	907 €	715 €	497 €	27 %
Total Groupe Matmut (Total CAM + FEM)				
Nombre de dossiers étudiés	592	651	709	- 9 %
Nombre d'accords	515	572	643	- 10 %
Montant total alloué	584 K€	648 K€	628 K€	- 10 %
Montant moyen alloué	1 136 €	1 133 €	977 €	+ 0,3 %

*La CAM (Commission d'Action Mutualiste) se réunit en formation plénière ou restreinte en fonction du montant de l'aide sollicitée et par rapport à un certain seuil

**La baisse du montant moyen des dossiers s'explique par un moindre volume de dossiers à lourdes conséquences, au niveau corporel comme matériel

Mesures en faveur des personnes en situation de handicap



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

La Matmut favorise l'accès aux agences et au numérique pour les personnes en situation de handicap avec :

- des services dédiés aux personnes malvoyantes ou non-voyantes sur les sites web du groupe (aménagements de pages clés, typographies utilisées, soulignement des liens);
- un service de traduction par un interprète Sourdligne en temps réel, via une webcam en langue des signes ou le tchat, pour mettre en relation les personnes sourdes ou malentendantes avec les plateformes téléphoniques Matmut;
- l'accessibilité physique des agences avec des rampes amovibles ou non;
- l'accessibilité des sièges sociaux de toutes les entreprises affiliées par un dispositif adapté (rampe d'accès, fauteuil monte-escalier);
- l'adaptation progressive des outils digitaux du groupe et l'amélioration de l'indicateur d'accessibilité Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA).

Accompagnement des personnes en situation de handicap

Le Fonds de Dotation Kerpape

Situé au Centre Mutualiste de Rééducation et Réadaptation fonctionnelles de Kerpape, le fonds permet de :

- développer de nouvelles technologies au service du soin et de l'autonomie;
- mener des actions pour l'inclusion sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap.

La Matmut est mécène du Fonds de Dotation Kerpape depuis sa création en 2016.

Ce partenariat s'appuie sur une vision partagée de l'accompagnement des personnes en situation de handicap. En outre, il repose sur la conviction qu'être mécène du fonds permet de soutenir une dynamique de progrès et d'innovation.

Les résultats sont là. Exosquelette, hypnose pour contribuer à la gestion de la douleur sont quelques exemples de l'efficacité de cette approche ambitieuse et pragmatique de l'autonomie face au handicap.



Indicateurs clés

	2022	2021	Évolution 2022/2021
Pourcentage des agences Matmut accessibles aux personnes en situation de handicap	99 %	99 %	/
Nombre d'appels Sourdligne reçus	1 430	1 581	- 9,55 %
Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA)			
matmut.fr	51 %	29 %	+ 22 points
matmutpourlesarts.fr	60 %	60 %	/
Application Ma Matmut	53 %	53 %	/
Application Assistance	58 %	58 %	/



Un défi sportif solidaire

Pour réaffirmer l'engagement du groupe en faveur « d'une société plus solidaire, plus inclusive », deux équipes Matmut ont participé à la troisième édition des Défis Kerpape, un mini triathlon handi-valide. Ce moment convivial et bienveillant a permis une levée de fonds pour la recherche.





L'Association Pour l'Aide au Handicap au sein du ministère des Finances (APAH – Finances)

Soutenue par l'AMF (Assurance Mutuelle des Fonctionnaires), 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, la fondation vise à améliorer la qualité de vie et la participation sociale des personnes handicapées.

L'association Handi'Chiens

L'association a pour but d'élever et d'éduquer des chiens d'assistance, afin de les remettre gratuitement à des personnes en situation de handicap ou d'isolement.

Tout est mis en œuvre par Handi'Chiens pour soutenir techniquement et moralement les bénéficiaires.

Son centre de formation prévoit une éducation de ces chiens jusqu'à leurs 18 mois pour ensuite les confier à leurs futurs maîtres.

Matmut Mutualité a déjà parrainé 7 chiens. Cet engagement est en adéquation avec les valeurs du Groupe Matmut.

Accompagnement du handisport

L'engagement du Groupe Matmut en faveur du handisport s'articule autour :

- Du soutien à des structures de proximité (Handi Surf, Cécifoot...)
- De l'accompagnement du champion paralympique de triathlon Alexis Hanquiquant

La Matmut soutient également

Plusieurs associations sont soutenues par la Matmut comme, par exemple, l'association des Parents d'Enfants Déficients Auditifs de Haute-Normandie ou l'association Nationale Pour l'Intégration des personnes Handicapées Moteurs. Cette dernière contribue à l'élaboration d'une politique nationale visant à supprimer, réduire ou compenser les situations de handicap vécues au quotidien.



Challenge Streetco : une réussite collective

En novembre, tous les collaborateurs Matmut se sont mobilisés pour l'autonomie des personnes en situation de handicap moteur. Via Streetco - GPS piéton collaboratif - ils ont signalé obstacles (trottoirs impraticables, passages piétons inaccessibles, escaliers non adaptés...) et lieux accessibles (parking, transport en commun...).

Au total, plus de 600 lieux accessibles supplémentaires ont été identifiés pour une mobilité renforcée.

Cette action, s'est accompagnée du financement d'un chien d'assistance.

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 médicale 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. En parallèle, le groupe met en œuvre de nombreuses actions dans les domaines économiques, culturels et sportifs.

Mécénat médical et médico-social

La Fondation Matmut Paul Bennetot



Créée en 2006 avec le soutien de la Fondation de l'Avenir, la Fondation Matmut Paul Bennetot contribue à des projets de recherche et d'innovation en lien avec :

- la traumatologie ;
- les maladies chroniques ;
- la dépendance.

Elle agit concrètement au profit des patients, des aidants et des professionnels de santé.

La Fondation de l'Avenir

La fondation est née il y a plus de 35 ans de la volonté du mouvement mutualiste d'innover en santé, médecine et chirurgie.

Passerelle entre la recherche fondamentale et la recherche appliquée, elle s'intéresse à toutes les pathologies.

Elle permet des améliorations concrètes de la prévention et du soin au bénéfice des patients et de leurs aidants, professionnels et familiaux.

La Fondation Charles-Nicolle Normandie

La Fondation Charles-Nicolle Normandie aide des hôpitaux normands à acquérir des matériels innovants.

En 2022, la Matmut a, très concrètement, permis la dotation de huit échographes ultraportables connectés au Samu et aux urgences. À titre d'exemple, un malade polytraumatisé grave pris en charge en Structure Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR) est immédiatement orienté vers les filières chirurgicales ou de réanimation ad hoc après un diagnostic affiné, grâce à cet équipement de dernière génération.

La Fondation Jacques Monod

La Fondation Jacques Monod finance de projets innovants pour la santé des habitants de l'agglomération du Havre : équipements, recherche médicale, projets d'accueil et de soins, prévention, actions pour l'amélioration de la prise en charge des patients et des conditions de travail des personnels.

En 2022, la Matmut a participé au financement de la réalisation de 9 fresques murales au sein du service d'imagerie médicale (200 usagers/jour) par un artiste havrais choisi par l'équipe.

Ces fresques de grande ampleur apportent qualité de vie au travail aux soignants et amélioration de la qualité d'accueil pour les patients.

La Renaissance Sanitaire

La Matmut a noué un partenariat avec la Fondation hospitalière La Renaissance Sanitaire, établissement de santé spécialisé en soins de suite et de réadaptation pour adultes et enfants. Le groupe a ainsi participé au financement d'un centre d'équithérapie en 2020 et 2021.

Ouvert depuis le 1^{er} juillet 2021, le centre est implanté au sein du site hospitalier La Musse de 55 hectares. Il s'étend sur une surface de 2400 m² de bâtiments et d'espaces extérieurs attenants. Il permet une prise en charge thérapeutique complémentaire aux soins médicaux grâce à l'équithérapie. Cette pratique prend en considération le patient dans son entité physique et psychologique. Elle utilise le cheval comme médiateur et partenaire thérapeutique. Il s'agit d'atteindre les objectifs fixés par le thérapeute en fonction des besoins du patient.

La cavalerie est composée de chevaux et poneys, dont le travail est défini et coordonné par l'équithérapeute. La thérapie est construite en concertation avec une équipe pluridisciplinaire de professionnels de santé et éducatifs.



La Fondation Bergonié

La Mutuelle Ociane Matmut est mécène de la Fondation Bergonié. Elle œuvre pour soutenir l'Institut Bergonié, Centre Régional de Lutte contre le Cancer dans le Grand Sud-Ouest. Les missions de la fondation consistent à :

- améliorer les conditions de séjour et de bien-être du patient pendant son hospitalisation ;
- développer les innovations technologiques ;
- favoriser la prise en charge « globale » du patient dans le respect des Plans cancer.

La Maison des femmes

La Maison des femmes de Saint-Denis prend en charge des femmes en difficultés ou victimes de violences. Elle est rattachée au centre hospitalier de Saint-Denis, une des villes les plus défavorisées de France. Elle propose une prise en charge pluridisciplinaire de proximité avec un guichet unique.

Ouverte à toutes, elle réunit une équipe pluridisciplinaire de professionnels, qui accompagnent les patientes vers la guérison et l'autonomie. Elle intervient aussi dans les domaines de la prévention, de l'éducation et de la santé publique.

La Matmut a décidé de soutenir ce nécessaire combat face aux chiffres alarmants de la violence faite aux femmes : 93 000 femmes sont victimes de viol ou de tentatives de viol et 220 000 sont victimes de violences conjugales chaque année.

La Maison des femmes de Saint-Denis enregistre entre 50 et 80 visites par jour et plus de 15 000 consultations par an.

Mécénat économique et social

Entreprendre Pour Apprendre Normandie (EPA)



L'association rouennaise organise l'interconnexion entre l'école et le monde de l'entreprise. Des collaborateurs du groupe accompagnent des élèves dans la création d'une mini entreprise.

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

La Fondation INSA (école d'ingénieurs à Rouen)

La Fondation de l'Institut National des Sciences Appliquées (INSA) a vocation à promouvoir la diversité au sein de l'INSA Rouen Normandie. Cela se traduit par des projets de mentorat et de soutien aux élèves de collèges et lycées dans leur choix d'orientation scientifique. Avec 23 % seulement de femmes, les métiers du numérique sont

emblématiques des inégalités professionnelles entre les femmes et les hommes

En 2022, la Fondation INSA et la Matmut ont choisi de s'engager pour faire évoluer les choses. Un film de sensibilisation sur l'égalité femmes-hommes dans les métiers du numérique a été réalisé. Grâce à une collaboration active entre les équipes, ce film de 4 minutes, basé sur des témoignages d'étudiantes et d'étudiants, a été réalisé et publié sur les réseaux sociaux de la Matmut et de l'INSA.

Le Centre de la Gabrielle et les ateliers du Parc de la Clayes

Dans le cadre de MFPass, la Matmut participe à la gestion du Centre de la Gabrielle et des Ateliers du Parc de la Clayes.

Cette plateforme regroupe plusieurs établissements et services pour personnes en situation de handicap mental afin de favoriser leur inclusion sociale (scolaire, éducative et professionnelle).

Elle développe en continu des accompagnements et des activités de toute nature en assumant une ambition complémentaire : renforcer les recherches et expertises en matière de bonnes pratiques, d'outils, de supports, utiles au suivi des accompagnements.

Ce dispositif permet l'accompagnement de 500 enfants, adolescents et adultes en situation de handicap mental sur l'Île-de-France. Il s'inscrit dans le respect de la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, notamment dans l'accès aux soins et le choix de vie en milieu ordinaire.

Femmes@numérique

La Matmut a participé à la création de la Fondation Femmes@numérique en 2018. Femmes@numérique lutte pour l'accès des femmes au numérique dans un monde qui se transforme et où nouveaux usages, nouvelles technologies et nouvelles innovations ouvrent de nouvelles perspectives professionnelles.

La fondation a pour objectif de redimensionner les actions déjà engagées par les associations. En parallèle, elle renforce les collaborations avec les acteurs clés du numérique. Enfin, elle vise plus spécifiquement la sensibilisation des jeunes filles en milieu scolaire.

Le premier appel à projet « Du scolaire au bac, lutte contre les stéréotypes aux étapes clés du choix des filles dans leur scolarité » s'est concrétisé par différentes actions :

- ateliers ;
- stages découverte ;
- sscape game...

25 000
élèves du primaire
au lycée ont été
sensibilisés





Mécénat culturel

Depuis 10 ans, le groupe conduit le programme Matmut pour les arts. Il concrétise son engagement en faveur de l'accessibilité à la culture pour tous les publics.

Le programme continue de s'appuyer sur le Centre d'art contemporain de la Matmut – Daniel Havis à Saint-Pierre-de-Varengeville (76). Il est le fer de lance de la politique culturelle de la Matmut depuis 2011. Le centre d'art est composé d'un parc de six hectares labellisé Tourisme & Handicap, de jardins variés et de dix-sept œuvres monumentales. Mais son cœur est un château normand du XIX^e siècle. Chaque année, il abrite 3 à 4 expositions d'art contemporain d'artistes de renommée locale, nationale, voire internationale.



Indicateurs de suivi du Centre d'art contemporain de la Matmut – Daniel Havis

Moyenne de visiteurs par jour			
2022	2021*	2020*	Évolution 2022/2021
173,1	80,9	71,9	+ 111,6 %
Visiteurs			
2022	2021*	2020*	Évolution 2022/2021
38 264	15 853	12 370	+ 141,4 %

* Confinement/jauges de fréquentation



En 2022, le Centre d'art contemporain de la Matmut – Daniel Havis a également reçu le label Accueil Vélo par l'agence de rayonnement du territoire Seine Maritime Attractivité. Ce label certifie les modalités d'accueil du centre d'art pour les cyclotouristes, le long du parcours La Seine à Vélo.

Le programme Matmut pour les arts ambitionne également d'accompagner des structures culturelles dans leurs propres actions. À ce titre, la Matmut a, en 2022, été mécène de 22 projets innovants, originaux et pertinents. Ils ont été spécifiquement développés à l'intention des publics pour lesquels l'accès à l'art est parfois difficile. Et ils ont été portés par autant de structures culturelles sur tout le territoire métropolitain.

Deux exemples illustrant la variété des projets soutenus :

1 Opéra pour tous !

C'est un programme de l'Opéra de Bordeaux proposant un parcours complet de sensibilisation et de familiarisation avec l'Opéra.

Ce programme mis en place par l'Opéra de Bordeaux propose à des personnes vulnérables, un parcours complet de sensibilisation et de familiarisation avec l'Opéra : un véritable « voyage initiatique » qui prépare bien sûr à l'expérience du spectacle, tout en permettant une découverte de l'univers de l'Opéra (son patrimoine, ses savoir-faire, ses hommes et ses femmes...).

Les parcours mis en place par l'Opéra dans ce cadre comprennent par exemple :

- une rencontre avec un médiateur (objectifs : présenter le parcours, faire s'exprimer les publics, déconstruire les clichés relatifs à l'Opéra) ;

- une visite de découverte (objectifs : pousser les portes de l'Opéra, se familiariser avec les salles, s'appropriier les lieux) ;

- un accès à une répétition (objectifs : toucher du doigt la magie du spectacle vivant, découvrir une étape de travail des artistes) ;

- un atelier médiateur & artiste (objectifs : mettre en avant la parole de spectateurs, valoriser les bénéficiaires, créer une proximité avec les artistes).

Convaincu des valeurs thérapeutiques de la danse sur les personnes en situation de handicap, le Ballet de Lorraine organise une rencontre artistique mêlant des adolescents atteints de handicaps visuels et auditifs. Cette rencontre est une occasion inédite de se rassembler autour de la danse, en favorisant la complémentarité de chacun et dans une approche inclusive et égalitaire. Pour cette première rencontre, deux institutions médico-sociales sont réunies : L'institut des jeunes sourds de Jarville et le Centre d'Éducation pour déficients visuels Sanifontaine de Nancy.

2 Corps pluriels

C'est un projet du Centre Chorégraphique National du Ballet de Lorraine proposant des rencontres, des ateliers entre des professionnels du milieu et des adolescents atteints d'handicaps visuels ou auditifs.

Ce projet comprend une venue au spectacle (objectifs : vivre pleinement la magie du spectacle vivant, assister à l'aboutissement du travail des artistes, rendre les bénéficiaires autonomes dans leur envie d'être spectateur).



Le parcours d'accompagnement complet s'inscrit dans la durée (plusieurs étapes jalonnées sur une année et permettant une progressivité dans la découverte).

Les bénéficiaires résident dans le département de la Gironde et le parcours d'accompagnement a principalement lieu à l'Opéra National de Bordeaux, soit au Grand-Théâtre et à l'Auditorium (espaces publics, coulisses, salles de spectacle etc...).

Mécénat sportif

Pour la saison sportive 2022/2023, la Matmut a choisi de lancer un programme complet d'engagement « Le Sport TRÈS Collectif ». Elle oriente ainsi l'ensemble de ses actions de sponsoring et de mécénat sportifs en faveur de l'inclusion par et dans le sport.

Ce programme s'appuie sur les partenariats sportifs noués par l'entreprise. Il se déploie à travers des actions concrètes autour de trois axes :

- développer l'équité de traitement dans le sport;
- mobiliser les fans et sportifs pour favoriser l'inclusion par le sport et vivre des moments uniques;
- rendre le sport vraiment accessible à tous

Trois exemples concrets :

1 5 km #NésPourBouger

À l'occasion du Seine-Marathon 76, la Matmut a reconduit la tenue d'une épreuve à allure libre, le 5 km #NésPourBouger. Cela a permis aux personnes qui n'ont pas nécessairement la condition physique de participer à cette fête du running en Seine-Maritime. Toutes et tous ont été inclus pendant ce week-end sportif. Ainsi, 1 068 personnes ont participé à cette épreuve non chronométrée. Pour l'édition 2022, la Matmut et les organisateurs ont également invité les participants à se mobiliser en faveur de l'inclusion. Chaque participation a généré sept repas offerts aux Restos du Cœur, soit 7 476 repas fournis aux Restos du Cœur.

Chaque action menée conjointement avec les partenaires sportifs de la Matmut devra permettre d'avoir un impact concret en matière de sensibilisation à l'inclusion / l'accessibilité et en matière de volumes de public accompagnés.

Entre le lancement en septembre 2022 et décembre 2022, sept opérations ont été déployées dans le cadre du programme « Le Sport TRÈS Collectif ».



Participation aux courses à allure libre sponsorisées par la Matmut

	2022	2021	Évolution 2022/2021
Seine-Marathon 76 5 km #NésPourBouger	1 068	863	+ 23,75 %
Foulées de l'Assurance Marche du Cœur	580	Épreuve annulée en raison de la covid-19	n/a





© Patrick Heica

2 Volant 100 % Féminin

En cohérence avec l'engagement de la Matmut en matière de représentation des femmes dans les univers dits masculins, la Matmut a lancé le Volant 100 % Féminin. Ainsi, un équipage de deux femmes a couru en championnat de France de GT4 dans la voiture Akkodis ASP aux couleurs de la Matmut. Bénéficiant d'un accompagnement de qualité et dans la durée, ce duo démontrera, en 2023, que les pilotes femmes ont toute leur place sur les circuits de sport automobile aux côtés des pilotes hommes.

3 Sport TRÈS Collectif

Depuis début 2022, la Matmut est partenaire du paratriathlète Alexis Hanquiquant. L'entreprise et le champion paralympique 2021 partagent de nombreuses convictions et ont souhaité initier deux actions fortes dans le cadre du « Sport TRÈS Collectif » :

- le parasport n'est pas suffisamment visible dans les médias. Par conséquent, la Matmut s'est associée à la chaîne de TV Sport pour diffuser, pour la première fois en direct en France, les finales du championnat du monde 2022 de paratriathlon auxquelles Alexis Hanquiquant participait ;
- la Matmut a choisi de soutenir l'association Lames de joie, dont Alexis Hanquiquant est également parrain. Ainsi, le groupe a permis à des enfants amputés d'un membre inférieur de pouvoir faire du sport. En effet, l'association accompagne les enfants dans leur équipement en prothèses de sport, des lames, tout au long de leur croissance.



Indicateurs clés

	2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
Montant total versé au profit du mécénat dont :	1 992 K€	2 017 K€	2 972 K€	- 1,25 %
- fondations	1 060 K€	974 K€	134 K€*	+ 8,9 %
- mécénat culturel/sponsoring sportif	691 K€	417 K€	375 K€	+ 65,7 %
- autres (associations...)	242 K€	626 K€	463 K€	- 61,35 %
- nombre de projets soutenus par la Fondation Matmut Paul Bennetot	21	22	18	- 1

* Incluant la somme de 1,2 M€ collectés en dons de congés solidaires en 2020 au profit de 3 fondations



© Alamy - Gettyimages

Mise en place d'actions de prévention gratuites



La prévention à la Matmut

La prévention fait partie de notre 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.

Prévention Santé

Les inégalités continuant à s'accroître dans le domaine de la santé en raison, notamment, de l'augmentation des déserts médicaux et d'un manque de moyens financiers des ménages, Matmut Mutualité a poursuivi, en 2022, le déploiement d'actions de Prévention Santé gratuites.

Certaines actions, organisées en partenariat avec la Mutualité Française, ont également été proposées concernant les thématiques suivantes : santé environnementale, sommeil, parentalité, télétravail, bien-être et alimentation.

Matmut Mutualité souhaite plus que jamais accompagner ses sociétaires, à titre préventif, afin d'éviter d'éventuelles difficultés de santé.

La Matmut organise des actions de prévention gratuites, adaptées à chaque étape de la vie :

- Initiation aux gestes d'urgences pédiatriques
- conférences et ateliers sur l'utilisation des écrans par les jeunes
- initiation aux gestes de premiers secours ;
- activité physique et sportive ;
- équilibre alimentaire ;
- Ciné-débat sur le « bien vieillir » ;
- dépistages auditifs et visuels ;
- webinaire sur les risques des polluants de l'air intérieur, sur les dangers liés à l'automédication et le mésusage des médicaments...

Lutte contre la sédentarité

Le Groupe Matmut est engagé pour inciter le plus grand nombre à avoir une activité physique régulière. Cet engagement s'incarne à travers le programme « Nés pour bouger » et permet donc de lutter contre les méfaits de la sédentarité.

« Nés pour bouger » s'incarne dans un programme court hebdomadaire sur TF1, pendant lequel Anaïs Grangerac part à la rencontre de personnes qui, pour diverses raisons, ont laissé de côté toute activité physique. Lancé en 2021, ce programme continue de sensibiliser une audience large en encourageant la pratique d'une activité physique régulière.



Indicateurs de suivi du programme « Nés pour bouger »

	2022	2021	Évolution 2022/2021
Audience moyenne	3,5 M	4,8 M	- 27 %
Effet incitatif (à faire du sport)	64 %	62 %	+ 2 points

En 2022, deux épisodes digitaux ont également été proposés pour mettre en avant des initiatives particulières soutenues par la Matmut, comme la Journée Évasion, organisée par l'association Premiers de Cordée au stade Matmut Atlantique situé à Bordeaux. Cette journée spéciale a proposé à des enfants hospitalisés de la région de vivre une journée d'activité physique dans un contexte particulier.

Cet engagement en faveur de l'activité physique va de pair avec l'enjeu de santé publique, comme l'illustre « Demain le Sport ». En septembre 2022, la Matmut a participé à cet événement, organisé par France Info, France Télévisions et L'Équipe.

Enfin, c'est dans cet esprit que le Groupe Matmut continue à encourager et développer la pratique d'une activité physique et sportive des collaborateurs par diverses actions :

- ouverture d'un espace Ressources avec salle de sport au siège social de la Mutuelle Ociane Matmut à Bordeaux;
- prise en charge des inscriptions des collaborateurs sur certains temps forts sportifs, comme le Seine-Marathon 76, les Foulées de l'Assurance ou encore Garazi en Rose.

La Mutuelle Ociane Matmut rembourse le sport sur ordonnance

Ce remboursement permet de développer une thérapie non médicamenteuse en complément des traitements traditionnels pour les patients souffrant d'une affection longue durée et notamment :

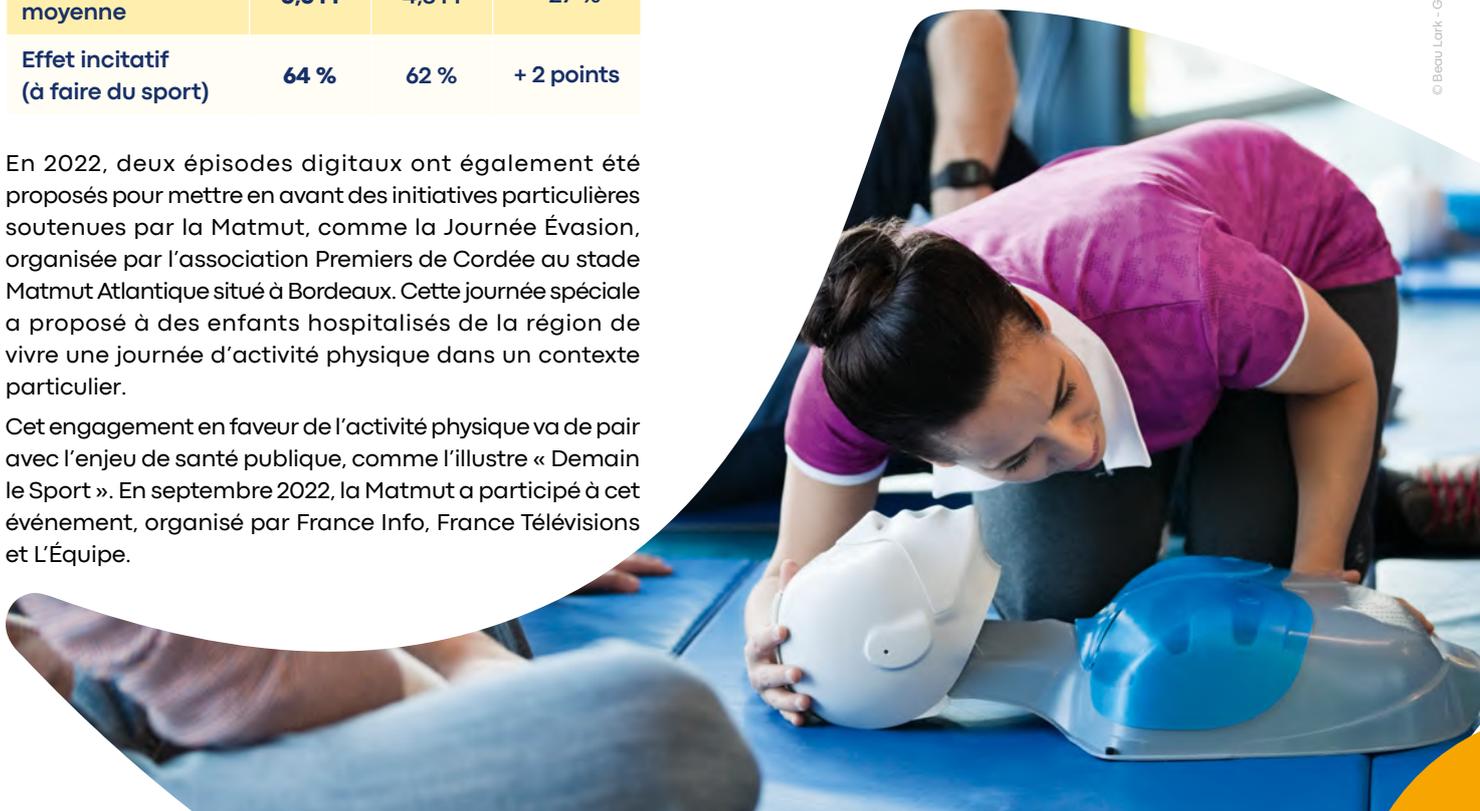
- les cancers;
- le diabète;
- la sclérose en plaque.

Initiation aux gestes qui sauvent

Des initiations aux gestes qui sauvent avec l'outil Mini-Anne sont organisées partout en France. Ces formations sont proposées gratuitement aux sociétaires. À l'issue de l'atelier, chaque participante et participant repart avec un kit Mini-Anne incluant un mannequin et un DVD de formation.

L'application Salvum permet de sensibiliser aux gestes qui sauvent. Elle est proposée à l'ensemble des adhérents santé en inclusion de leur contrat individuel ou professionnel.

Cette application a été plusieurs fois récompensée par les Trophées de la e-santé et le Sceau d'Excellence de la Commission Européenne.



Prévention des risques routiers

La Matmut propose plusieurs actions à ses assurés.

Des stages de conduite auto-moto et nouvelles mobilités

11 formules de stages sont offertes.

Elles sont cumulables et complémentaires qu'il s'agisse de :

- code et conduite ;
- éco-conduite ;
- conduite préventive ;
- conduite pour les seniors...

Des actions de sensibilisation dans chaque région

Ces actions sont à destination des enfants, des étudiants, des seniors, du grand public.

Elles sont de plusieurs sortes :

- simulateurs de conduite ;
- parcours nouvelles mobilités ;
- ateliers sécurité ;
- conférences ;
- autres dispositifs ludiques.

Des web conférences sécurité routière

De nombreuses web conférences sont proposées aux sociétaires Matmut, par voie d'émailing, sur des thématiques variées. Elles ont pour objectif de sensibiliser aux risques routiers et donc d'améliorer la sécurité.

Captain Trajet, le héros des déplacements sécurisés

Ce service de raccompagnement est spécialement conçu pour les jeunes assurés Matmut, âgés de 18 à 28 ans. Près de 5 000 jeunes ont pu bénéficier de retours de soirées sécurisés, grâce à un bon prépayé de 20 euros utilisable sur l'application Uber.

La version premium de l'application Liberty Rider

Offerte pendant toute la durée de vie du contrat 2 Roues, l'application est un véritable atout prévention pour les 20 000 abonnés Matmut. Une application favorisant la sécurité des motards, elle permet notamment :

- la détection de chutes ;
- l'alerte automatique des secours 24 h/24 et 7 j/7 ;
- le signalement des virages dangereux...

Des campagnes de sensibilisation sur le risque routier

Campagne de prévention nationale, la Belle attitude est portée par Fabien Barthez, pilote automobile. Des messages positifs et bienveillants de sensibilisation aux dangers de la route ont été affichés dans les grandes villes de France et relayés sur les réseaux sociaux.



Indicateurs clés

	2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
Taux de satisfaction des actions de Prévention Santé	94 %	93 %	NS	+ 1 point
Budget Prévention Auto	1,8 M€	1,75 M€	1,67 M€	+ 2,9 %
Nombre de visites sur les pages prévention du site matmut.fr	642 K	536 K	303 K	+ 19,8 %

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

Actions sociales



Établissements de santé (secteur 1)

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, elle agit aux côtés de nombreux organismes reconnus, à la fois, pour leur implication dans la recherche et la prise en charge médicale.

Aujourd'hui, l'engagement de la Matmut se concrétise par son implication dans le développement de deux établissements médicaux : le Centre de Santé Matmut du Square de la Mutualité et l'Institut Mutualiste Montsouris (IMM). La volonté est de concilier qualité de soins et équilibre financier. Ces deux établissements travaillent en collaboration étroite, afin d'offrir une prise en charge complémentaire. En effet, le centre se consacre aux soins de premier recours, tandis que l'institut est en charge des interventions les plus lourdes. Ainsi, les deux structures déploient un réseau ville-hôpital opérationnel et de nombreux projets communs axés sur l'efficacité des parcours et l'accès aux soins.

Mutlog poursuit sa contribution au développement du dispositif « A.I.M.E.R© » (Aînés, Infirmiers, Médecins, Étudiants, Résidence)

Mutlog et Mutlog Garanties, conjointement avec l'Association de Coordination des Moyens d'Intervention pour le Logement (ACMIL), ont initié le dispositif « A.I.M.E.R© » (Aînés, Infirmiers, Médecins, Étudiants, Résidence) à Limoges.

L'objectif est de faire cohabiter, sous le même toit, des personnes en début de dépendance et des étudiants en profession de santé.

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

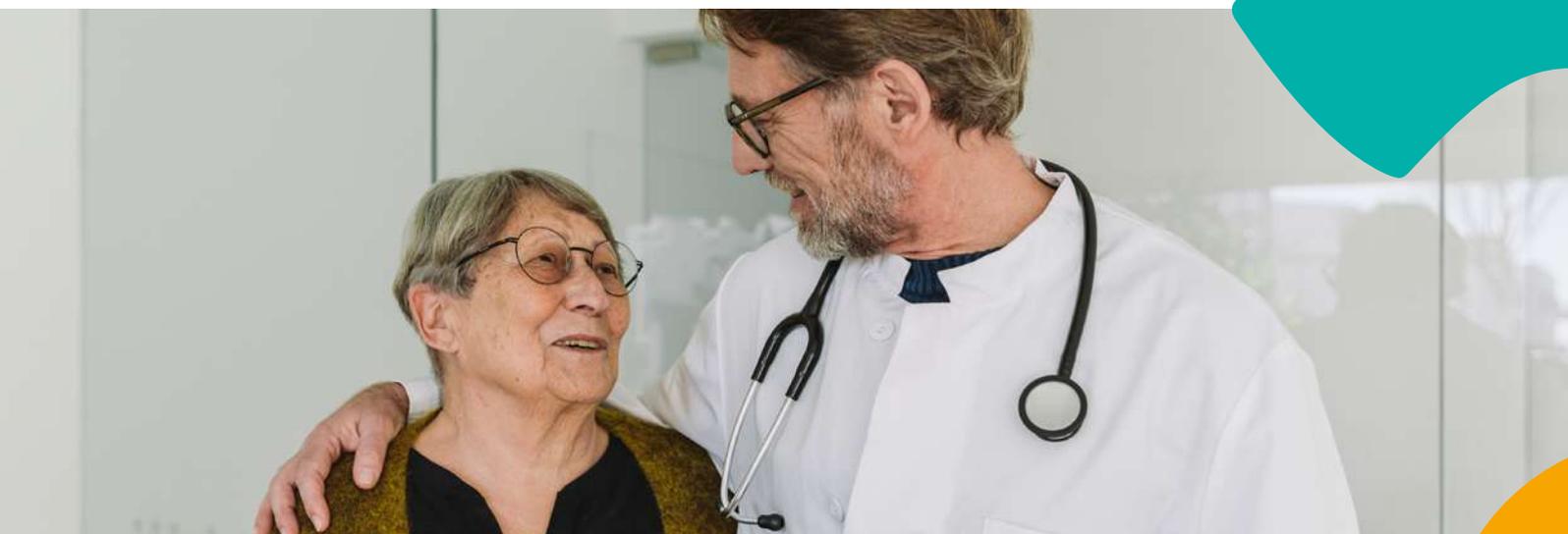
La résidence « A.I.M.E.R© » a été reconnue habitat inclusif par l'Agence Régionale de Santé (ARS) de Nouvelle-Aquitaine en 2020 et par le site de l'Observatoire Régional des Innovations en Santé de Nouvelle-Aquitaine en 2019.

Cette approche innovante est porteuse d'une forte plus-value sociétale. En accueillant sous le même toit des personnes âgées en situation de début de maladies cognitives et des étudiants en profession de santé, elle a pour objet le maintien du lien social. Ainsi, elle permet le ralentissement de la progression des affections médicales. Dans le même temps, elle améliore la connaissance, par les praticiens de demain, de l'évolution des pathologies et des difficultés du quotidien induites.

Une charte du « bien-vivre ensemble » s'applique aux locataires qui bénéficient d'un « loyer Habitation à Loyer Modéré (HLM) ».

L'idée est de reproduire le concept, actif à Limoges, dans les villes présentant des formations en profession de santé. D'ores et déjà, d'autres villes universitaires ont marqué leur vif intérêt par le biais d'une Société Anonyme HLM ou d'un office HLM.

En 2022, l'ACMIL et Mutlog ont conjointement créé une structure dédiée à l'accompagnement de projets autour de l'accès et du maintien dans le logement des populations en difficultés.



1.2

Renforcer l'attractivité fidéliser les assurés

Description

Les entités du marché de l'assurance peuvent être touchées par :

- la nouvelle organisation du travail (télétravail, précarisation) ;
- l'évolution des modes de consommation ;
- l'économie de l'usage ou d'échange plutôt qu'une « économie d'achat » ;
- les nouvelles technologies notamment le développement des véhicules autonomes...

Et le modèle d'affaires du Groupe Matmut pourrait être concerné.

Par ailleurs, la qualité du service peut être affectée par :

- des offres et services inadaptés aux nouveaux besoins des sociétaires ;
- des produits difficilement compréhensibles ;
- des canaux de communication cloisonnés ;
- une proximité ou une disponibilité insuffisante.

Ces risques peuvent également 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 et au coût le plus juste.
- Améliorer en continu la qualité de service pour contribuer à la fidélisation des sociétaires.

Politique de mise en œuvre

Il convient d'anticiper les risques par une veille stratégique. Identifier les processus les plus inadaptés permettra de proposer des plans d'action pour diminuer le niveau d'exposition à ces risques.



Veille stratégique



Pour la Matmut et la Mutuelle Océane 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 startups, 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, les outils numériques ou encore les échanges avec le réseau d'agences sont utiles dans ce domaine.

En 2019, la Matmut a lancé une nouvelle plateforme

collaborative : **le Lab Matmut** (www.lab-matmut.fr).

Plateforme de partage d'idées, **le Lab Matmut** donne la parole aux sociétaires pour les laisser s'exprimer et formuler leurs avis. Ainsi, ils contribuent à l'évolution des produits, des services, et à l'optimisation de la relation assureur-assuré.

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

En 2022, le Lab Matmut a permis à plus de 1000 sociétaires de pouvoir s'exprimer sur 2 campagnes autour de thématiques spécifiques :

- prendre soin de sa santé ;
- forum chiens-chats.

Plus de 1 000 idées et commentaires ont été partagés.

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 chacune et chacun s'engage en connaissance de cause ;
- les garanties sont conçues pour que chacune et chacun bénéficie d'une couverture fiable ;
- la gamme de services est large pour faciliter la vie de chacune et chacun au quotidien ;
- l'accompagnement est efficace, réactif et humain ;
- les indemnisations 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. Elles correspondent aux garanties indispensables et sont modulables en fonction des aspirations et capacités de chacune et chacun grâce au jeu des options.

Le groupe se positionne en tant que complice de vies des sociétaires. Il s'attache à leur offrir une couverture assurantielle utile et des services les plus larges possibles. Ils sont adaptés à leurs besoins à toutes les étapes de leur vie, sont en phase avec les évolutions technologiques et sociétales.

En Auto-Moto

- Une offre complète avec des solutions adaptées à chaque type de véhicule : auto, camping-car, remorque/ caravane, micro tracteur, engin professionnel, moto, scooter et cyclo de moins de 50 cm³, quad, engin de déplacement personnel motorisé (trottinette, gyropode, hoverboard, monoroue et skateboard électriques), vélo et vélo à assistance électrique.
- L'inclusion de la garantie du conducteur dans les gammes Auto 4D et 2R Mobilité.
- Une réponse aux besoins de mobilité avec les options véhicules de remplacement et l'assistance 0 km.
- Un usage « éco mobilité » 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, co-voiturage, vélo).
- L'adaptation de la tarification selon le kilométrage annuel parcouru par tranches < 7 000 km, entre 7 000 et 20 000 km, et + 20 000 km par an.
- Une offre temporaire pour garantir un véhicule pris en location ou emprunté ponctuellement.
- L'inclusion de la garantie des équipements de protection, dès la formule Tiers Vol Incendie, pour les 2 roues : motos, scooters et cyclos (casque, airbag...).

- Une garantie du conducteur 2 roues solide, offrant des plafonds pouvant aller jusqu'à 1,3 million d'euros en cas de blessures et des services d'aide à la personne et d'accompagnement personnalisé.
- Le service Liberty Rider offert aux assurés titulaires d'un contrat 2 Roues.
- La simplification de la procédure d'obtention du certificat d'immatriculation en partenariat avec Certimat.

En Habitation

- L'exonération de franchise en cas de limitation du dommage lié à l'utilisation de moyens de prévention (système de protection contre le vol ou incendie).
- Une offre adaptée aux profils de chacune et chacun : colocataires, personnes en maison médicalisée, de retraite ou en institut spécialisé, étudiants à l'étranger...
- Une offre adaptée aux biens à assurer avec une « gamme nature » pour les mobil-homes, caravanes à demeure...
- Le service Matmut Clés de secours offert aux assurés ayant souscrit l'option Incidents Domestiques au titre de leur contrat Résidence Principale ou Secondaire : livraison du double des clés, lorsque l'assuré les a perdues ou a involontairement fermé sa porte.
- La solution SecurClés permettant à tous nos sociétaires de faire reproduire, rapidement et toute sécurité, leurs clés et badges en bénéficiant d'avantages exclusifs.

En Santé

- L'augmentation modérée des tarifs assurance santé pour 2023.
- La prise en charge d'un deuxième avis médical en cas de maladie grave.
- Un coaching santé en ligne, avec l'ajout d'un programme inédit ThéraVitalia pour accompagner les personnes souffrant du « covid-long ».
- Des solutions concrètes pour faciliter la vie des proches aidants.
- La sécurisation de l'automédication avec l'application Goodmed développée par Synapse.
- La carte de tiers payant 100 % digitale, en partenariat avec Captain Wallet.
- L'inclusion pour les adhérents santé du remboursement du vaccin antigrippe.
- L'élargissement du remboursement instantané aux lentilles non remboursées par la Sécurité sociale, à la chiropraxie, à la contraception féminine ou au sevrage tabagique.
- La reconduction du forfait solidaire de soutien psychologique (forfait annuel de 240 € pour 4 séances).

En Santé Animale

- La prise en charge des frais vétérinaires en cas d'accident et de maladie.
- La solution de garde personnalisée, si le maître est hospitalisé ou immobilisé.

En Finances et Patrimoine

Épargne et retraite

Contrat d'assurance vie Complice Vie

- Intégration, dans chaque mandat de gestion, de fonds solidaires destinés à financer des structures investies dans des missions d'amélioration du bien-être social.
- Versement d'un euro à notre partenaire Plastic Odyssey Expédition pour chaque contrat Complice Vie souscrit, soit un montant de près de 10 000 € pour l'année 2022.
- Création de deux campagnes de produits structurés (Complice Perspectives) composés essentiellement de fonds issus de l'investissement environnemental social et de gouvernance (ESG).

Complice Retraite

Le lancement de la plateforme Ma vie ma retraite et de services dédiés aide les sociétaires à mieux vivre leur retraite en toute sérénité. La plateforme permet :

- d'anticiper et accompagner chacune et chacun pendant une transition importante ;
- de faire bénéficier à nos assurés de l'avis de professionnels experts ;
- de devancer, dès aujourd'hui, le futur changement de vie de nos sociétaires en préservant leur capital santé, en améliorant leur cadre de vie et en les accompagnant dans leurs démarches administratives.

Financement

Crédit

La nouvelle formule du crédit travaux a été mise en place en fin d'année 2022. Avec ses nombreuses tranches et ses taux avantageux, elle permet de financer plus facilement les travaux de rénovation énergétique des bâtiments.

Location Longue Durée

La quasi-totalité des offres promotionnelles Location Longue Durée (LLD) portent sur des véhicules électriques et hybrides.

L'offre LLD s'est étoffée en 2022, avec une gamme de Véhicules d'Occasion, qui propose des véhicules de seconde main en LLD.

Prévoyance

Complice Prévoyance Matmut

Ce contrat Complice de vies propose l'intégration systématique et gratuite de la garantie Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA)

Assurance Emprunteur

Mutlog répond à 3 enjeux : social, environnemental et économique.

Sur le plan social, Mutlog a créé un « Fonds d'Entraide » à l'attention de tous ses adhérents ou assurés. Il leur permet de surmonter, grâce à une aide financière, un accident de la vie. De même, des services de solidarité renforcée, intitulés « plus solidaires », sont inclus dans son offre pour accompagner l'adhérent ou assuré dans les moments difficiles. Ils proposent :

- un forfait financier lié à la prestation chômage ;
- un accompagnement au retour à l'emploi ;
- un accompagnement à la création d'entreprise ;
- une aide financière aux accompagnants de personnes en fin de vie ;
- une exonération de cotisations durant l'exécution d'un plan conventionnel de redressement ;
- une exonération de cotisations d'une annuité en cas de première naissance ou adoption.

Mutlog soutient financièrement la Fondation Internationale de la Recherche Appliquée sur le Handicap (FIRAH). La fondation a créé la toute première résidence « A.I.M.E.R© » (Aînés, Infirmiers, Médecins, Étudiants, Résidence). Cette résidence bi-générationnelle regroupe des jeunes étudiants en profession de santé et des personnes âgées atteintes de pathologies cognitives.

Sur le plan économique, Mutlog investit :

- dans des fonds d'Investissement Socialement Responsable (ISR) tels que le fonds Mutuelles Impact, créé par la Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF), Paris Fonds Vert et Foncière QUAERO ;
- ou au sein de portefeuilles en délégation, des titres spécifiques comme Ecofi Épargne Éthique Obligations, Ecofi Agir pour le Climat, Ecofi Trajectoires Durables.

Sur le plan environnemental, Mutlog dispose d'une Gestion Électronique des Documents (GED) et œuvre à l'élimination du « tout papier ».

Solutions patrimoniales

Ces solutions visent à :

- aider à la mise en place de solutions de protection des sociétaires et de leur famille grâce à l'offre de services en Conseil patrimonial ;
- permettre aux sociétaires de financer leur indépendance et leur maintien à domicile grâce à la solution Révolution Viager.

Mise à disposition d'un programme d'éducation financière

Ce programme complet accompagne les collaborateurs dans leur vie quotidienne sur :

- la protection de la famille ;
- la préparation de la retraite ;
- les questions en matière d'investissement, d'immobilier, de marchés financiers.



Récompenses

Les produits d'assurance vie ont été récompensés par deux Oscars de l'assurance vie, de la retraite et de la Prévoyance, organisé par le magazine spécialisé "Gestion de fortune".



L'innovation dans le Groupe Matmut

Pour maintenir l'attractivité de ses offres, le groupe mène une politique d'innovation ambitieuse et active. Elle s'adosse à une stratégie centrée sur les startups qui peuvent apporter de la valeur ajoutée à ses offres et services.

Cet écosystème d'innovation s'articule notamment autour de :

- Matmut Innovation, véhicule d'investissement direct, qui accompagne actuellement 22 startups dont 2 sont classées dans le Next40/120 (indice de la French Tech qui regroupe les jeunes entreprises françaises les plus prometteuses) ;
- un partenariat avec l'incubateur Le Swave, une plateforme Fintech & Assurtech au sein de Paris&Co, et dédiée à l'innovation financière et assurancielle.

Ce partenariat, mis en place depuis 2018, permet, à la fois, d'identifier de nouvelles idées et d'accompagner la diffusion de la culture d'innovation au sein du Groupe Matmut.

Relation client, proactivité commerciale



La Matmut rend accessibles ses offres par tous les canaux de distribution : en ligne, par téléphone, en agence, en visioconférence. Par ailleurs, elle propose des parcours clients complémentaires, fluides et simples. Ainsi, elle répond aux différents besoins des clients avec efficacité et de nombreux moyens.

- Un réseau au service des sociétaires particuliers et professionnels composé de 4 Plateformes Relation Sociétaire, de 474 agences et de 78 conseillers itinérants pros pour proposer au client une offre globale via le canal de son choix.
- La garantie d'une continuité de service optimale :
 - pendant les horaires de fermeture, l'envoi d'un SMS à l'assuré pour accéder aux services en ligne ;
 - la prise en compte de la demande téléphonique de l'assuré par un « callbot » en cas d'appels non décrochés.



- Lors de la réitération d'un appel, la redirection automatique du client vers le conseiller avec qui il a déjà été en contact dans la journée.
- Face aux événements climatiques récurrents et de grande ampleur en 2022, un dispositif d'entraide pour une prise en charge la plus rapide possible aux sociétaires sinistrés.
- Un programme de bienvenue et d'accompagnement pour les nouveaux sociétaires : courrier, email, appel d'un conseiller et envoi d'un SMS avec les numéros utiles à contacter.
- La réécriture de l'ensemble des courriers adressés aux sociétaires pour une proximité et compréhension simplifiée.
- La numérisation des courriers pour un traitement accéléré des sollicitations.
- La signature électronique des documents et la multiplication des services disponibles en ligne (souscription, consultation, téléchargement d'attestation...).
- La possibilité pour les collaborateurs de proposer aux clients un rendez-vous dans leur agence de rattachement ou dans toute autre agence de leur choix.
- Le renforcement des outils de « selfcare » permettant de :
 - déclarer les sinistres en ligne, quel que soit le contexte (sinistre auto, habitation, accident corporel), être informé de toutes les phases du traitement du dossier, et transmettre des documents en temps réel;
 - prendre rendez-vous en ligne et en totale autonomie dans l'agence choisie par le sociétaire via le site internet, l'espace personnel ou l'application mobile.
- La déclaration de bris de glace et la prise de rendez-vous avec un partenaire spécialisé en un seul appel.
- Le développement de notifications par SMS, pour une meilleure information : envoi d'un SMS avec numéro de sinistre immédiatement après enregistrement de la déclaration...
- La déclaration auto et habitation prise en compte en un seul temps suite à une demande d'intervention de l'assistance pour éviter à l'assuré d'avoir à déclarer son sinistre une seconde fois.
- La mise en place d'une expertise à distance via un réseau de réparateurs agréés pour permettre à l'assuré d'adresser lui-même à l'expert partenaire les photos de son véhicule.
- La résiliation par téléphone et en ligne possible sur une gamme de produits élargie (assurances emprunteur et santé).
- La reconduction et la dynamisation des opérations de fidélisation de nos sociétaires.

Un engagement reconnu

Cas d'OR Banque et Assurance

En décembre 2022, la Matmut et son partenaire Calizy ont remporté un Cas d'OR Banque et Assurance dans la catégorie expérience client.

Ce prix récompense les plus de 329 000 rendez-vous enregistrés en 2022, dont plus de 23 000 en « selfcare » en 3 mois, pour la saisie unifiée dans les 474 agences Matmut.

Il met en valeur une innovation permettant aux sociétaires de prendre un rendez-vous en toute simplicité. Le parcours est fluide, partagé par tous les collaborateurs et identique pour toutes les entités fixant des rendez-vous (pour l'agence elle-même, entre agences, pour le compte de tous les clients).

Baromètre KPMG 2022

La Matmut se positionne à la 6^{ème} place du baromètre KPMG expérience client assurance 2022.

Les champions de l'ux sur mobile - Secteur assurance sur mobile

La Matmut se place en 9^{ème} place dans le classement des champions de l'expérience utilisateur sur mobile dans le secteur de l'assurance.



Indicateurs clés

	2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
Nombre de sinistres déclarés en ligne (espace personnel + Ma Matmut)	181 K	154 K	160 K	+ 17 %
Nombre de SMS envoyés en gestion Sinistres	213 K	311 K	315 K	- 31 %
Pourcentage de signatures électroniques	95 %	90 %	89 %	+ 5 points
Nombre de connexions espace personnel	8,6 M	8,6 M	7,3 M	=
Nombre de connexions application Ma Matmut	5,6 M	5 M	3,9 M	+ 12 %
Nombre de formulaires de contacts espace personnel (espace personnel + Ma Matmut)	2,1 M	2,1 M	2,1 M	=
Nombre de téléchargements documents/attestations (espace personnel + Ma Matmut)	3,9 M	4 M	3,4 M	- 2,5 %

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. Elle repose sur le déploiement d'une politique 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 favorise le rapprochement organisationnel et managérial, tout en optimisant les processus métiers. En outre, elle améliore l'efficacité, la performance et le contrôle des coûts. Enfin, elle renforce la capacité de réaction rapide face aux changements.

L'animation de la démarche repose sur les différents acteurs en charge de ces sujets et sur la filière Qualité. Cette dernière est 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 encore récompensée en 2022

- ✓ Renouvellement de la certification iso 9001, obtenue par la Mutuelle Ociane Matmut depuis 2013.
- ✓ Renouvellement du label « Engagé RSE » (Iso 26 000), niveau confirmé obtenu en 2020.
- ✓ Label excellence 2021 des dossiers de l'épargne pour : L'offre Ociane Santé Pro à destination des TNS et les offres Ociane Santé Collective et Ociane Santé Flex à destination des entreprises se sont vues attribuer le Label d'excellence des Dossiers de l'Épargne pour l'année 2021. Les garanties et tarifs de ces offres se placent parmi les meilleurs du marché.





Traitement des réclamations



Le traitement des réclamations a toujours constitué une priorité pour le Groupe Matmut. Chaque situation est ainsi étudiée avec la plus grande attention. Une réponse personnalisée et adaptée est apportée à l'assuré ayant exprimé son insatisfaction.

À cet égard, le dispositif mis en œuvre par le groupe a été révisé en 2022, afin de simplifier les étapes du traitement et de mieux informer les assurés à chacune de ces étapes.

La prise en compte des réclamations est essentielle. Elle permet de détecter les situations suscitant le mécontentement des assurés, et de mettre en œuvre les actions de résolution nécessaires.

L'année 2022 a été marquée par une hausse du volume des réclamations reçues. Cela s'explique en partie par l'importance de la sinistralité climatique de l'année. En effet, certains événements ont entraîné l'ouverture d'un très grand nombre de dossiers. Le délai moyen de traitement s'est trouvé impacté, s'allongeant par rapport à l'année précédente.

Enfin, les saisines du médiateur de l'assurance ont pour suivi leur progression. Cette tendance est observée par l'ensemble des assureurs.

Attaché depuis toujours à la qualité de service apportée à ses sociétaires, le Groupe Matmut a mis en place une démarche d'amélioration continue. Elle repose sur le déploiement d'une politique 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 favorise le rapprochement organisationnel et managérial, tout en optimisant les processus métiers. En outre, elle améliore l'efficacité, la performance et le contrôle des coûts. Enfin, elle renforce la capacité de réaction rapide face aux changements.

L'animation de la démarche repose sur les différents acteurs en charge de ces sujets et sur la filière Qualité. Cette dernière est 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 encore récompensée en 2022.

- ✓ Renouvellement de la certification ISO 9001, obtenue par la Mutuelle Ociane Matmut depuis 2013.
- ✓ Renouvellement du label « Engagé RSE » (ISO 26000) niveau confirmé obtenu en 2020.
- ✓ Label excellence 2021 des dossiers de l'épargne pour : l'offre Ociane Santé Pro à destination des TNS et les offres Ociane Santé Collective et Ociane Santé Flex à destination des entreprises se sont vues attribuer le Label d'excellence des Dossiers de l'Épargne pour l'année 2021. Les garanties et tarifs de ces offres se placent parmi les meilleurs du marché.



Indicateurs clés

Nombre de réclamations			
2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
13,5 K	11 K	9 K	+ 23 %
Pourcentage des réclamations donnant lieu à saisine du médiateur de l'assurance			
2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
0,8 %	0,8 %	0,5 %	=
Délai moyen de traitement (jours ouvrés)			
2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
15 j	13 j	14 j	+ 2 j



1.3

Veiller aux enjeux d'image et de réputation

Description

L'impact négatif sur l'image et la réputation peut être une conséquence de nombreux risques présents dans la cartographie des risques majeurs du groupe. Il doit donc être considéré comme un risque transverse.

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

De nouvelles pratiques numériques caractérisent l'environnement actuel : vente à distance, avis en ligne, réseaux sociaux, usage de données personnelles... Par conséquent, 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. Les résultats peuvent alors être touchés.

Enjeux

L'image du groupe est à préserver de toute détérioration.

Politique de mise en œuvre

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 médias et veille e-réputation



Une surveillance quotidienne à 360° de la presse papier, digitale et audiovisuelle est réalisée. Elle recense, par mots clés et à partir d'outils dédiés, les informations touchant l'actualité du Groupe Matmut. Par conséquent, les éléments nécessaires à la mesure des « retombées médias » de l'activité sont recueillis.

De la même manière, une surveillance permanente des échanges, avis ou commentaires postés sur le net et les réseaux sociaux 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. Ainsi, la meilleure stratégie à adopter est définie face à l'événement.

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

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 de pilotage mensuel permettant de planifier leur diffusion ;
- le respect d'une ligne éditoriale pour chaque réseau ;
- un reporting mensuel et par réseau social (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn et Pinterest) avec, comme Key Indicators Performance (KPIs), l'évolution du nombre d'abonnés, des impressions, des engagements et le trafic vers le site généré.



Objectifs associés aux risques sociétaux

- Traduire, dans les faits, le mutualisme du groupe par la solidarité et la réduction des exclusions
- Être à l'écoute des assurés et les accompagner au mieux à chaque étape de leur vie



Indicateurs clés

Nombre de citations internet			
2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
48 K	45,5 K	44 K	+ 5,5 %
Tonalité positive des échanges			
2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
17 %	20 %	12 %	- 3 points
Tonalité neutre des échanges			
2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
70 %	72 %	80 %	- 2 points
Tonalité négative des échanges			
2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
13 %	8 %	8 %	+ 5 points

Guide du savoir-être numérique

Un guide, disponible sur l'intranet Matmut, centralise toutes les informations utiles pour se protéger contre les techniques malveillantes ou de manipulation. Il explique 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.





© Hinterhaus Productions - Gettyimages

02.

Les engagements du Groupe Matmut pour réduire les risques sociaux

Les engagements du Groupe Matmut pour réduire les risques sociaux	2.1	Préserver le climat social	p. 60
	2.2	Gérer efficacement les emplois et les compétences	p. 68



© Maslot - Gettyimages

2.1

Préserver le climat social

Description

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. Ils peuvent altérer la qualité de vie au travail, la santé morale et la santé physique des collaborateurs. Ces risques peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés 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 et vie professionnelle...).

Un climat social dégradé engendrerait un absentéisme ou un turnover excessif, 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. Par conséquent, cela perturberait 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 sur l'image. Dans un contexte d'évolution permanente du groupe et dans un environnement changeant, ce risque fait l'objet d'une surveillance constante.

Enjeux

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

Politiques ou actions mises en œuvre



Actions en faveur de l'inclusion et de lutte contre les discriminations

Diversité, mixité et inclusion

La diversité et l'inclusion 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.

Signature de la charte de la diversité

Employeur engagé, la Matmut a réaffirmé, en 2022, sa détermination à mener une politique ambitieuse en faveur de l'inclusion et du respect de la diversité.

Convaincue que la diversité est source de richesse, la Matmut a poursuivi son action visant à lutter contre les discriminations et à promouvoir la diversité dans toutes ses dimensions. C'est pourquoi, le groupe a adhéré à la charte de la diversité en novembre 2022.

Rapprocher les jeunes du monde de l'entreprise

Partenaire de l'association Entreprendre Pour Apprendre Normandie depuis 2011, le Groupe Matmut maintient son engagement dans le dispositif de mentors de Mini-Entreprises s'adressant aux jeunes de 14 à 25 ans.

Sur la période 2022/2023, onze collaborateurs mentors, venus de toutes les Directions du groupe, se sont portés volontaires pour accompagner, éclairer, préparer et guider de jeunes entrepreneurs de plusieurs établissements normands.

Égalité professionnelle femmes-hommes

Suite à l'accord signé en décembre 2021 relatif à la promotion de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, la Matmut a animé, en 2022, un budget dédié « équité ». En complément du budget des augmentations individuelles obtenu lors des Négociations Annuelles Obligatoires (NAO), les écarts de rémunération « genrés » non justifiés ont été corrigés.

Dans le cadre de sa démarche volontariste sur le sujet de l'égalité professionnelle femmes-hommes et plus globalement de l'inclusion et de la parité, la Matmut a organisé, le 11 mai 2022, une conférence sur les métiers de la data. En lien avec l'association Paris Data Ladies, cette conférence a mis à l'honneur ces métiers méconnus et oeuvre pour une meilleure représentation des femmes dans le secteur.

La Matmut a également apporté son soutien à la Journée des femmes, organisée lors du Festival Sœurs Jumelles le 22 juin 2022. Un moment riche en débats sur la place des femmes dans les métiers de la musique et de l'image.



Indicateurs clés

Périmètre de l'Unité Économique et Sociale (UES)	2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
Nombre de collaborateurs Groupe Matmut	6 529	6 486	6 389	+ 43
Part des femmes	66 %	66 %	66 %	=
Part des hommes	34 %	34 %	34 %	=
Part des salariés de -25 à 30 ans	16 %*	17 %	16,5 %	1 point
Part des salariés entre 31 et 50 ans	58 %*	58 %	59 %	=
Part des salariés de 51 ans et +	26 %*	25 %	24,5 %	1 point



Indicateurs clés

Score à l'index de l'égalité professionnelle	2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
Index de l'égalité femmes-hommes – UES Matmut	93	93	88	=

L'index moyen en 2022 en France est de 86

Insertion des personnes en situation de handicap

La politique « handicap » déployée par la Matmut a obtenu des résultats remarquables. Ainsi, au niveau de l'Unité Économique et Sociale (UES) Matmut, le taux d'emploi des collaborateurs en situation de handicap se situe parmi les plus élevés du secteur assurances. Avec plus de 8 % de l'effectif UES, il est bien au-delà des obligations légales.

L'année 2022 marque la poursuite de l'engagement en faveur de l'insertion et du maintien dans d'emploi des personnes en situation de handicap et des proches aidants avec la signature d'un nouvel accord triennal. Ce quatrième accord, applicable du 01/01/2022 au 31/12/2024, comprend notamment des mesures pour les salariés en situation de handicap et les proches aidants.

Pour les salariés en situation de handicap

- Aide au maintien dans l'emploi (aménagement du poste de travail, mesures organisationnelles et temps partiel lié à une situation de handicap, formations, places de parking réservées...).
- Absences autorisées jusqu'à 5 jours, accompagnements et aides financières pour l'équipement nécessaire à l'exécution du travail, mécénat de compétences.
- Objectifs d'embauche ambitieux (60 recrutements sur la durée de l'accord).
- Adaptation des outils téléphoniques, numériques (comme les applications et le site Internet) pour les rendre accessibles aux personnes souffrant d'un handicap visuel ou auditif.
- Aides et dépenses pour améliorer l'accessibilité des locaux de travail.

Pour les proches aidants

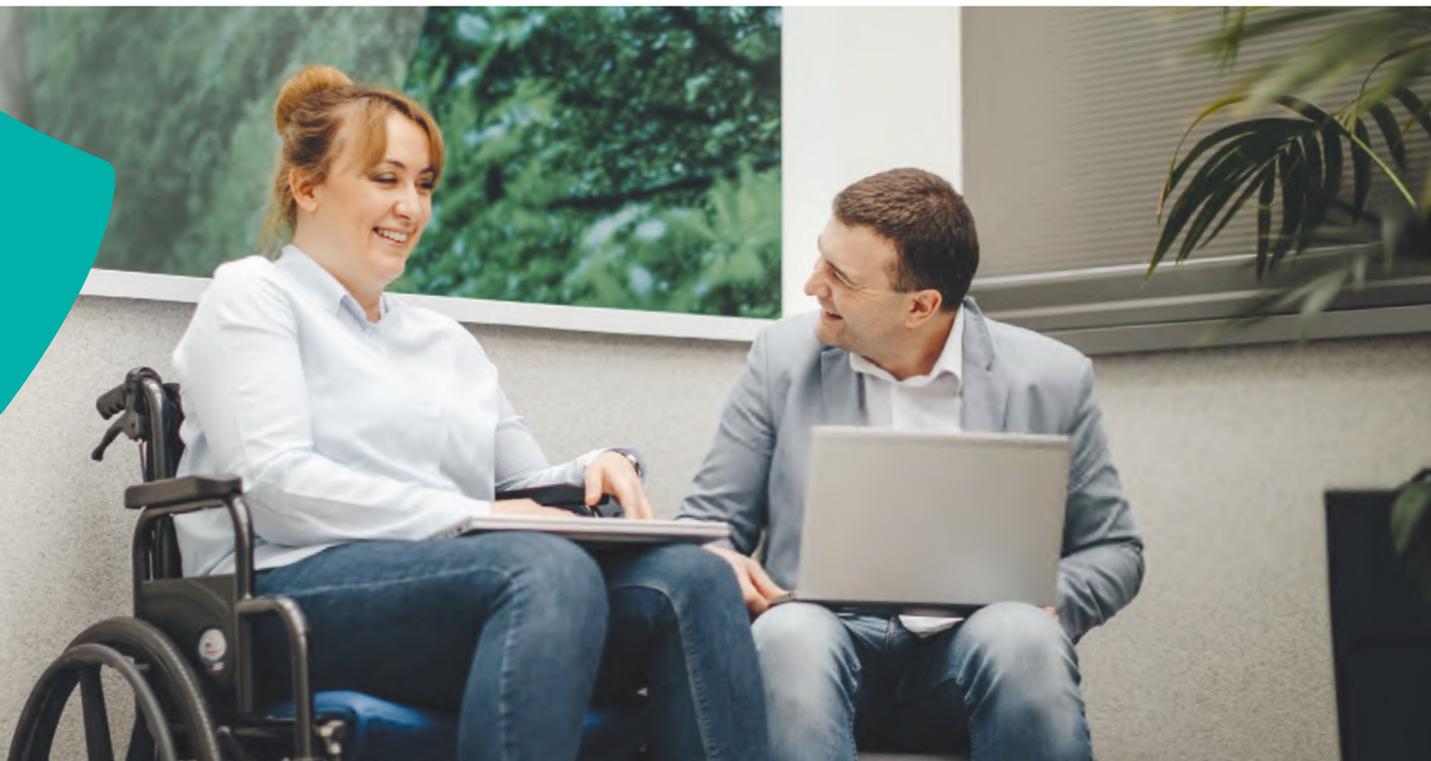
- Aménagement dans l'organisation du travail, mobilité facilitée, priorité pour rentrer dans le dispositif de télé-travail, éligibilité aux dons de congés avec abondement employeur.
- Pour les parents d'enfants handicapés, journées rentrée scolaire et enfants malades sans limite d'âge, 5 jours d'autorisation d'absence pour soins (portés à 7 si pluralité).
- 5 jours également pour ascendant ou conjoint en perte d'autonomie.
- Pour les ascendants ou conjoints d'une personne en perte d'autonomie, 5 jours d'autorisation d'absence.
- Maintien du salaire de base sous conditions pendant 22 jours en cas de congé légal proche aidant ou de présence parentale.

Le groupe a participé à la manifestation Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH) 2022 sur le sujet « À quand le plein emploi pour les personnes handicapées ? ». Plusieurs animations au siège et en agences ont été initiées avec une participation active des salariés : ciné-conférence, hackathon, Duoday, jeu Handipoursuite.



Indicateurs clés

2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
Taux d'emploi de personnes en situation de handicap			
8,08 %	7,38 %	6,4 %	+ 0,70 points
Nombre de salariés en situation de handicap			
531	433	410	+ 23 %



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.

Le forfait applicable aux cadres non soumis aux horaires collectifs est de 213 jours travaillés.

Les collaborateurs disposent également de plages horaires mobiles. Elles permettent, sauf nécessité de service (permanences) et cas particuliers (salariés des agences notamment), 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;
- entre 16 h et 18 h le soir.



Accompagnement de la crise sanitaire covid-19

L'UES Matmut a poursuivi sa démarche de prévention de la santé des collaborateurs dans le cadre de l'accompagnement de la crise sanitaire de la covid-19. Cela s'est notamment traduit par la mise en œuvre du télétravail exceptionnel.

Le groupe continue à faire face aux diverses évolutions de la situation sanitaire. Pour préserver au quotidien la santé des collaborateurs et pour maintenir l'activité dans le cadre de mesures de prévention adaptées, la Matmut a notamment :

- signé trois accords collectifs majoritaires relatifs aux mesures d'accompagnement à la reprise d'activité et à l'accompagnement de la crise sanitaire (télétravail exceptionnel, aménagements horaires, prise en charge de la situation des salariés confrontés à la covid-19...);

Télétravail

L'UES Matmut poursuit le déploiement de l'accord collectif relatif à la mise en place du télétravail, signé en 2020 et complété par un avenant signé en 2021.

Complet et inclusif, ce déploiement propose quatre 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 » : jusqu'à deux jours par semaine pour les salariés volontaires (hors agences, pour lesquelles une expérimentation spécifique est mise en œuvre pour les agences d'au moins 5 salariés).
- Télétravail « occasionnel » : en cas d'événements imprévus tels que les aléas climatiques, des difficultés d'accès à l'entreprise...
- Télétravail « exceptionnel » : pouvant être déclenché par l'employeur en cas d'activation du Plan de Continuité d'Activité ou lorsque des travaux sur un site de travail sont programmés.
- Télétravail pour favoriser le soin et/ou le retour à l'emploi : la recherche du meilleur équilibre pour les situations qui le nécessitent (salariés en situation de handicap ou encore suite à une longue maladie...).



© Studio Romantic - AdobeStock

- publié régulièrement des « Foires Aux Questions Ressources Humaines » pour informer l'ensemble des salariés sur les mesures déployées et sur l'organisation du travail mise en œuvre en cette période de pandémie;
- remboursé, sous conditions, l'achat d'un deuxième écran pour l'aménagement du poste du salarié en télétravail.

Politique de rémunération



La politique de rémunération a plusieurs buts. Elle encourage l'implication, l'efficacité, l'innovation, l'évolution dans la prise en charge de responsabilités et/ou d'expertises plus larges. Dans le même temps, elle favorise la capacité à mettre en œuvre et à impulser des échanges transverses et les performances individuelles de chacun. Cela permet à la Société de Groupe d'Assurance Mutuelle (SGAM) de renforcer son positionnement face à la concurrence.

Dans le respect des engagements du groupe en matière de diversité, d'égalité salariale entre les femmes et les hommes, tant pour les employés que pour les cadres, les objectifs principaux sont d'offrir au personnel un niveau de rémunération :

- correspondant aux missions et responsabilités confiées ;
- cohérent par rapport au marché ;
- rémunérant et valorisant équitablement les performances individuelles et les compétences ;
- permettant d'attirer, de motiver et de retenir les meilleurs talents.

Par ailleurs, la politique de rémunération a pour finalité de garantir l'absence d'incitation à une prise de risque préjudiciable aux sociétaires et clients. Particulièrement en matière de rémunération variable individuelle, les dispositifs permettent de garantir tout risque de conflit d'intérêts, en intégrant notamment des critères qualitatifs.

De plus, une démarche a été mise en œuvre et des travaux sont en cours, afin d'opérer une intégration graduelle des risques en matière de durabilité au sein de la politique de rémunération et des processus internes.



Indicateurs clés

	2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
Pourcentage des évolutions salariales cumulées (en nombre de salariés)	30,9 %	30,5 %	30,4 %	+ 0,4 point
Nombre et pourcentage d'évolutions fonctionnelles (promotion classe supérieure)	404	452	303	48
Nombre de collaborateurs UES Matmut ayant bénéficié d'une prime	6 378 PE-PA/PPV	5 596	5 255 Prime PE-PA/ covid-19	+ 14 %

Politique de dialogue social/ Accords collectifs



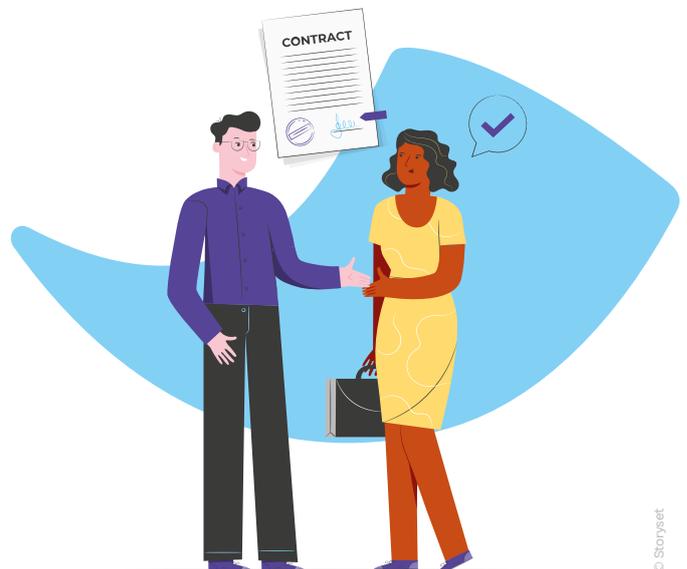
Dialogue social

Dans le cadre d'un dialogue social de qualité, 4 accords collectifs majoritaires ont été signés en 2022.

Bilan 2022 de la politique de dialogue social ues matmut

Ont été signés :

- le 17 février 2022, l'avenant 1 à l'accord relatif aux mesures d'accompagnement dans le cadre de la crise sanitaire covid-19 ;
- le 28 février 2022, l'accord relatif à la négociation annuelle obligatoire pour l'année 2022 ;
- le 5 juillet 2022, l'accord relatif au régime de complémentaire santé de l'UES Matmut ;



© Storynet

- le 19 septembre 2022, l'accord relatif à la protection du pouvoir d'achat ;
- le 12 décembre 2022, l'avenant n°5 au protocole d'accord relatif au plan d'épargne entreprise et au plan d'épargne retraite collectif ;
- le 22 décembre 2022, l'accord relatif aux dispositifs d'entraide des métiers de la relation sociétaire.



Indicateurs clés

	2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
Nombre d'accords collectifs signés	6	11	17	- 45 %
Nombre de réunions Comité Social et Économique (CSE) et commissions	38	37	47	+ 2,7 %
Nombre de réunions paritaires	22	41	49	+ 14 %
Nombre de réunions de suivi des accords collectifs	9	/	/	/
Autres réunions sociales	4	/	/	/

Primes et mesures en faveur du pouvoir d'achat

Dans le cadre des Négociations Annuelles Obligatoires (NAO) 2022, la Matmut a proposé le versement d'une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat d'un montant unique de 700 € par salarié. Ce montant est versé quel que soit le niveau de rémunération, donc y compris pour les salariés non éligibles au regard des textes.

En complément des mesures NAO 2022, considérant le contexte économique, social et législatif de la mi année et en cohérence avec ses politiques ressources humaines, la Matmut a signé, le 19 septembre 2022, un accord collectif en faveur de la protection du pouvoir d'achat des salariés. Cet accord comprend notamment le versement d'une prime de partage de la valeur de 900 € par salarié.

Compte tenu de la conjoncture, d'autres mesures à destination des collaborateurs illustrent la réalité de l'engagement social du groupe :

- jusqu'au 31 décembre 2022, il est exceptionnellement possible de débloquer intéressement et participation de son plan d'épargne entreprise, sous certaines conditions, pour les sommes investies avant 2022 ;
- pour accompagner la mobilité et les déplacements des collaborateurs, la Matmut a majoré son forfait mobilité durable et initie une réflexion plus large sur les plans de mobilité, le covoiturage et les nouveaux dispositifs (titres de mobilité).

Observatoire du climat social

Depuis 2018, la Matmut a mis en place un observatoire du climat social. Ainsi, les collaborateurs ont l'occasion de s'exprimer de manière régulière et anonyme sur leur quotidien professionnel dans une dynamique de progrès et d'amélioration continue. Depuis 2021, l'observatoire du climat social s'est enrichi d'un nouveau baromètre social venant compléter le baromètre d'engagement existant.

Le baromètre d'engagement permet d'identifier les grands indicateurs d'engagement, la perception des transformations en cours, ainsi que la connaissance et l'adhésion à la stratégie du groupe.

Le baromètre social vise, d'une part, à identifier les facteurs de risque inhérents à nos activités. D'autre part, il caractérise

les facteurs de protection existants au sein de l'entreprise. Les deux types de facteurs peuvent s'équilibrer dans une logique de bien-être au travail.

Ces deux baromètres seront administrés alternativement en janvier de chaque année à compter de 2023.

L'enquête du baromètre social a été proposée auprès de l'ensemble des collaborateurs du groupe du 12 au 21 octobre 2021. 3915 collaborateurs ont répondu, soit un taux de participation de 63,1 %.

Dans une volonté de partage et de transparence, les résultats des baromètres ont été communiqués et partagés avec les collaborateurs en mai 2022.

Le baromètre social est également complété par des focus groupes composés de collaborateurs des différentes entités pour une analyse plus fine des situations de travail. Sur cette base, des plans d'actions sont élaborés par les directions, afin d'identifier les axes prioritaires sur lesquels agir dans le cadre d'une démarche globale de prévention.



Les principaux sujets de satisfaction exprimés par les collaborateurs*

Sujets de satisfaction	Collaborateurs satisfaits ou très satisfaits
Ambiance de travail	90 %
Avantages sociaux	85 %
Disponibilité des managers	83 %
Sentiment d'exercer un métier utile	83 %
Image de l'entreprise	80 %
Équilibre vie professionnelle et vie privée	76 %

*Année de référence 2022, en raison du changement d'outil de la mesure de l'engagement social en 2022

Politique de santé et de sécurité



Mesures en faveur de la sécurité, de la qualité de vie et des conditions de travail

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

- des conditions de sécurité d'accès renforcées à la majorité des sites;
- pour les collaborateurs en relation avec le public :
 - le déploiement d'une formation en e-learning sur la gestion des incivilités;
 - l'installation de boutons d'alarme au sein des agences en cas « d'agressions externes »;
 - la mise en place d'un dispositif d'accompagnement en cas de faits avérés;

- la digitalisation et la mise aux normes des 650 Documents Uniques d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) du groupe, l'analyse systématique des accidents du travail et de trajet avec arrêt de travail pour la recherche de moyens de prévention ou de remédiation;
- un accord sur la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT);
- un service à distance d'écoute psychologique et d'accompagnement individualisé indépendant de l'entreprise et une référente Qualité de Vie au Travail (QVT) interne disponible pour toutes questions d'ordre personnel ou professionnel;
- un service d'assistance sociale à distance;
- un dispositif de gestion des situations sensibles en cas de mal-être, harcèlement, sexisme, discrimination, agressions internes et externes;
- la communication sur les conduites addictives pour sensibiliser aux risques qu'elles peuvent générer en milieu professionnel;
- un service pluridisciplinaire dédié à l'équilibre et au bien-être au travail assurant, notamment, le suivi de l'accidentologie dans le groupe;



Indicateurs clés

	2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
Nombre d'accidents du travail et de trajet	129*	138	58	- 6,5 %
Taux de fréquence des accidents du travail	4,78	6,73	3,36	1,95 point
Taux de gravité des accidents du travail	0,41	0,39	0,36	+ 0,02 point
Taux d'absentéisme	6,32 %	5,7 %	5,6 %	+ 0,8 point

*Dont 77 accidents de trajet

$$\text{Taux de fréquence} = \frac{\text{Nbre d'accidents avec arrêt} \times 1\,000\,000}{\text{Nombre d'heures travaillées}}$$

$$\text{Taux de gravité} = \frac{\text{Nbre de journées perdues} \times 1\,000}{\text{Nombre d'heures travaillées}}$$

Ce service anime, à destination des collaborateurs, un programme « Équilibre et bien-être » pluriannuel de fraternité été abordés.

- **La nutrition** (1 semaine en mars) : quatre ateliers en distanciel animés par des diététiciens nutritionnistes, mise à disposition sur l'intranet de fiches menu « équilibre », semaine « équilibre » au restaurant d'entreprise.
- **La sensibilisation à la sécurité routière** (1 semaine en mai) en coopération avec le service prévention Incendies, Accidents et Risques Divers (IARD) : deux webconférences, quiz, vidéo.
- **La prévention audition** (1 semaine en mai) : conférences et tables rondes en présentiel et distanciel animées par deux médecins oto-rhino-laryngologistes (ORL), exposition photos au siège social, stand tenu par les infirmières au siège avec des tests de repérage auditif, rendez-vous ORL via les cabines H4D de Rouen et Bordeaux, tests audiogramme.

- **La prévention solaire** (juin) : mise à disposition d'un guide prévention solaire sur l'intranet, stand tenu par les infirmières au siège, e-learning (Salvum Aqua), quiz sur la prévention solaire .
- **La semaine de la Qualité de Vie au Travail** (juin) : nombreux ateliers interactifs en distanciel proposés toute la semaine (« Cohérence cardiaque », « Booster sa confiance en soi avec l'autohypnose », « 10 étapes pour une vie positive », « Yoga du rire »), conférence en distanciel (« I feel good »).
- **La prévention des Troubles Musculo-Squelettiques ou TMS** (septembre) : diffusion d'une vidéo kinésithérapeute/formateur sur l'intranet, stand tenu par les infirmières au siège, quiz.

- **Octobre Rose** sur la prévention du cancer du sein (1 semaine en octobre) : conférence/table ronde en présentiel animée par un coach post cancer du sein avec le témoignage de 2 Dragon Ladies (replay disponible), stand tenu par les infirmières au siège, repas rose au restaurant d'entreprise, animation photos, quiz
- **Le Mois Sans Tabac** (novembre) : webconférence suivie d'un atelier, animés en distanciel par 2 médecins spécialistes en tabacologie, possibilité de s'inscrire à des téléconsultations gratuites avec un tabacologue, stand tenu par les infirmières au siège

- **La vaccination antigrippale** (novembre) : vaccination sur site des collaborateurs des sites rouennais (hors agences), prise en charge du vaccin pour les collaborateurs des autres sites, stand tenu par les infirmières au siège

Lutte contre le harcèlement

La lutte contre le harcèlement sous toutes ses formes (moral, sexuel) est renforcée depuis 2021.

Deux référentes internes sont disponibles pour informer et accompagner les salariés en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.



Covid-19 : sécurité des collaborateurs

Des dispositions spécifiques ont été mises en œuvre en 2020 et adaptées à mesure de l'évolution de la pandémie.

Notamment :

- des communications régulières auprès des managers et collaborateurs sur les mesures de prévention et d'organisation du travail mises en œuvre en fonction de l'évolution du contexte sanitaire (foires aux questions ressources humaines diffusées via les Intranets du groupe, mise à jour des mesures de prévention...);
- une rubrique dédiée sur l'Intranet rassemblant l'ensemble des informations communiquées (livret de reprise d'activité sur site, conseils pratiques pour préserver le bien-être psychologique des collaborateurs, documentation de conseil pour le travail à distance...);
- plusieurs campagnes de distribution de masques de catégorie 1;
- l'adaptation du protocole d'entretien des locaux;

- des aménagements de sécurité comme des parois transparentes de protection pour tous les postes en contact avec le public (agences, accueil des sites, caisses des restaurants d'entreprise), des distributeurs de solution hydroalcoolique sur tous les sites du groupe, le sens de circulation réorganisé sur sites;
- la mise à jour régulière des Documents Uniques d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) en lien avec la Commission Santé Sécurité Conditions de Travail - Qualité de Vie au Travail (QVT) et le médecin du travail;
- une note de service adjointe 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;
- une ligne téléphonique, aux Ressources Humaines, dédiée aux appels des salariés concernés par une situation liée à la covid-19.



© Storyset

Action de sensibilisation et de communication sur la prévention des agissements sexistes et des violences liées au genre (juillet 2022)

La Matmut réaffirme sa détermination à prévenir tous les types de violences ou d'agissements sexistes au sein de la communauté de travail, en adoptant une politique de prévention renforcée pour protéger ses collaborateurs. Ainsi, le quizz de France Assureurs dédié à cette prévention a été diffusé. Il a pour objectif de connaître le cadre légal

et les enjeux de la lutte. Il permet d'identifier les situations de violences sexuelles et sexistes, et de savoir réagir face à ces situations.

Pour rappel, des dispositifs d'écoute et de soutien externes existent à l'issue de l'accord sur la QVT.

2.2

Gérer efficacement les emplois et les compétences

Description

Il s'agit du risque d'inadaptation à court ou moyen terme des emplois, des effectifs et des compétences aux orientations stratégiques du groupe et aux modifications de son environnement économique, technologique, social et juridique.

La technicité et la complexité des métiers, y compris ceux de l'assurance, évoluent sans cesse. Et elles impactent les méthodes de travail : digitalisation, relation client multicanale, dimensions relationnelles, commerciales et juridiques, big data.

Ne pas être en capacité de maintenir les savoir-faire techniques et juridiques et les compétences nécessaires des collaborateurs pourrait entraîner une incapacité du groupe à répondre aux nouvelles attentes et modes de consommation des prospects ou des sociétaires.

Il est de la responsabilité du groupe d'accompagner et d'anticiper les besoins pour permettre aux équipes l'appropriation de ces changements. Dans le même temps, cela favorise leur adhésion et leur engagement au service des sociétaires.

Enjeux

- Assurer l'adéquation du capital humain de l'entreprise avec ses orientations stratégiques.
- Anticiper les évolutions des besoins métiers.
- Animer les actions à mener pour accompagner ces évolutions (recrutement, développement des compétences, accompagnement des emplois exposés...).



Gestion des emplois et des compétences

Persuadée que le capital humain est la clé de la performance de l'entreprise et que l'anticipation des évolutions de toutes natures est nécessaire, la Matmut a initié une démarche inédite au début de l'année 2022. Elle vise à recueillir les projections des métiers à 3 ans en matière d'évolution des effectifs et des compétences.

Il s'agit de la première étape d'une démarche de Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP).

Elle s'inscrit dans un objectif de partage du prévisionnel des évolutions à venir avec les collaborateurs et les partenaires sociaux.

Cette démarche permettra aux collaborateurs et aux futurs embauchés de construire un projet professionnel prenant en compte ces évolutions avec un dispositif d'accompagnement adéquat.



Plans de formation adaptés aux évolutions



Les plans de formation sont construits avec les Directions métiers en vue de développer et renforcer les compétences techniques des collaborateurs et la culture de service.

L'offre interne de formation, l'Académie Matmut, poursuit son développement avec des ambitions fortes :

- moderniser et hybrider l'offre de formation Matmut, en proposant des parcours mélangeant présentiel et distanciel avec des formats pédagogiques innovants, variés et collaboratifs;
- proposer des parcours de formation pour permettre la montée en compétence des équipes en lien avec les enjeux de transformation des métiers;
- construire une offre de formation modulaire pour décloisonner les filières métiers, faciliter les parcours professionnels et la mobilité.

Offre métier

2022 marque la création et le déploiement de l'Académie Gestion de contrats. Elle comporte un parcours initial pour les débutants et une offre à la carte pour les plus expérimentés.

Pour 2023, les objectifs sont de :

- créer un parcours dédié aux métiers de la protection juridique;
- refondre l'offre Vente conseil - Parcours initial créée en 2019;
- déployer l'offre Vente conseil – Réflexes et postures auprès de l'ensemble du réseau commercial.

Offre transverse

En 2022, ont été menés :

- le déploiement d'une offre pour les formateurs internes du groupe, qu'ils soient animateurs, concepteurs ou tuteurs;
- le déploiement de l'ensemble du parcours relation client, en offre à la carte ou en parcours obligatoire;
- la conception du module « Les fondamentaux du management de projet », première brique de l'Académie Management de projet.

En 2023, sont prévus, la conception et enrichissement de l'offre de formation avec des modules de perfectionnement de l'Académie Management de projet et le développement de l'offre managériale.



Indicateurs clés

	2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
Nombre de collaborateurs ayant suivi une formation	6 215	6 027	6 421	+ 3,11 %
Taux d'accès à la formation	95,2 %	92,9 %	99,7 %	+ 2,3 points
Nombre moyen de jours de formation	4,80	4	4,3	+ 20 %
Budget consacré à la formation	17,4 M€	14,2 M€	12,8 M€	+ 22,5 %
Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation				
UES Matmut	6,26 %	5,20 %	4,92 %	+ 1 point
AMF	3,48 %	2,68 %	1,20 %	+ 0,80 point
Mutlog et Mutlog Garanties	2,12 %	2,20 %	1,81 %	- 0,08 point

Politique de recrutement



La politique du recrutement comporte :

- une incitation et une promotion de la mobilité à travers une diffusion claire et accessible de nos postes ouverts en bourse à l'emploi, ce qui permet au collaborateur d'être acteur de son parcours professionnel
- une campagne d'alternance ambitieuse au sein du groupe;
- un onboarding offrant des formations sur-mesure pour faciliter, à la fois, l'inclusion des collaborateurs au sein de leurs équipes et les soutenir dans la prise en main de leur mission;
- une contribution active de la politique du recrutement pour honorer l'accord sur l'égalité professionnelle, se traduisant notamment par la mixité des équipes, la nomination de femmes aux postes managériaux...

Accréditation Matmut pour le label Choose My Company

Le Groupe Matmut est reconnu et recommandé par ses apprentis et stagiaires :

- note globale de 4,08/5;
- taux de recommandation de 93,9 %.



En 2022, dix collaborateurs ont été détachés auprès de nos partenaires au titre du mécénat de compétences parmi lesquels :

- objectif Pour l'Emploi;
- fondation Charles Nicolle;
- emmaüs;
- rugby US Carcassonne;
- france Bénévolat Gironde...



Indicateurs clés

2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
Nombre total de recrutements			
1095	1137	999	- 3,7 %
Nombre total d'alternants			
289	313	337	- 7,7 %
Taux de rotation du personnel			
6,9 %	6 %	5 %	+ 0,9 point



Objectifs associés aux risques sociaux

Concilier performance économique et performance sociale au sein du Groupe Matmut



Engagements solidaires

En adhérent au dispositif microDon depuis 2018, le Groupe Matmut s'est inscrit naturellement dans la politique de solidarité et de progrès qu'il incarne conformément à ses valeurs. Il accompagne près de 600 donateurs réguliers en doublant les dons. Ainsi pour 2022, 43000 € ont été reversés à 4 associations dédiées à la recherche médicale ou à des programmes d'inclusion.





03.

Les engagements du Groupe Matmut pour réduire les risques liés à la sécurité

Les engagements du Groupe Matmut pour réduire les risques liés à la sécurité	3.1	Protéger l'activité	p.74
	3.2	Prévenir le risque cyber	p.77



3.1

Protéger l'activité

Description

L'interruption d'activité se caractérise par une situation d'arrêt de l'activité de l'entreprise. Elle est la conséquence de la survenance d'une catastrophe ou d'un sinistre grave impactant les locaux, le Système d'Information (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 indisponibles les locaux, le SI (une destruction consécutive à un incendie, une explosion, une inondation, une attaque cyber...);
- provoquant un défaut de ressources humaines (une épidémie, une pandémie, un mouvement social...);
- provoquant un défaut de fournisseur ou sous-traitant important critique (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.



Politique de continuité d'activité et de gestion de crise



Le groupe a rédigé une politique de gestion de crise et de continuité d'activité, applicable à l'ensemble des entreprises affiliées de la SGAM Matmut et revue chaque année.

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 et élaborés en transversalité par la Direction des Risques et du Contrôle Interne et chaque Direction Métiers. Ce plan est couplé à un dispositif de gestion de crise. Le moment venu, ce dispositif est conduit par une équipe, qui a montré son efficacité pendant la pandémie.

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.

En amont, un travail d'analyse des besoins en matière de continuité s'appuie sur un processus de Bilan d'Impact sur les Activités (BIA). Sont associées toutes les Directions du groupe et les 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 et maintenir la qualité de service ;

Sécuriser la continuité 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.

- 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 répétition ou les impacts de la crise.

Les mesures mises en place pendant la crise du covid-19 sont désormais déployées de manière pérenne :

- le travail à distance en flux sécurisé ou poste virtualisé ;
- la réception des appels téléphoniques sur le poste de travail via l'outil Softphone ;
- la solution Callbot pour prendre en charge les appels téléphoniques des sociétaires et les retranscrire par email ;
- l'utilisation généralisée de l'outil de visio-conférence Zoom pour faciliter les échanges.

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.



Maintenir la disponibilité 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'indisponibilité 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.

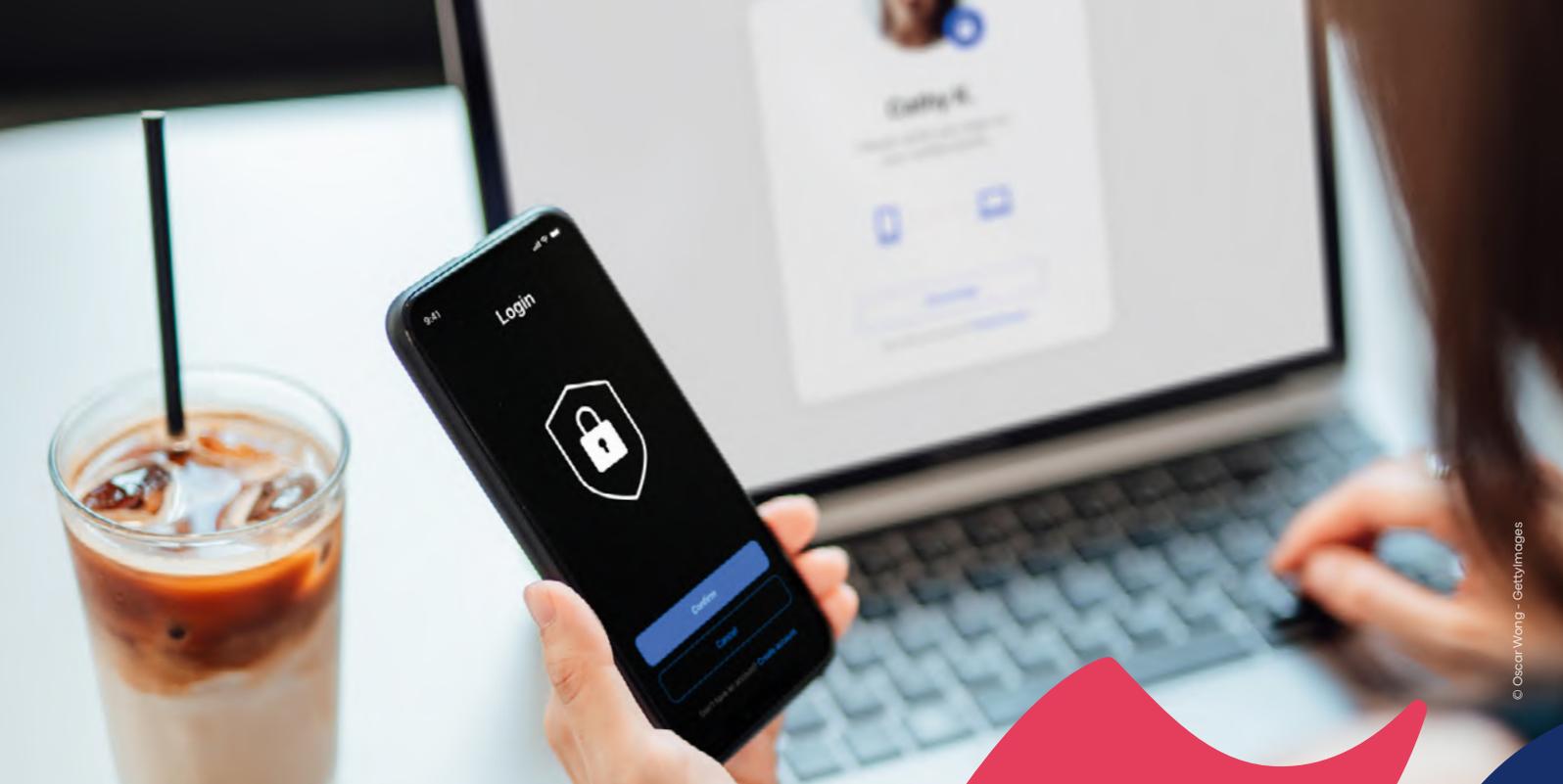
Préserver la disponibilité des ressources humaines

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.

 Indicateurs clés	2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
Pourcentage de collaborateurs équipés pour le travail à distance	100 %	100 %	Évolution de 3 % à 80 % en un trimestre lors du 1 ^{er} confinement. 90 % fin 2020.	=
Nombre de réunions visio via Zoom	363 K	326 K	138 K (de mars à décembre)	+ 11,3 %
Nombre de webinaires	174	210	46	- 17,1 %





© Oscar Wong - Gettyimages

3.2

Prévenir le risque cyber

Description

Un cyber-risque se définit comme toute atteinte au bon fonctionnement des Systèmes d'Information (SI), basé sur les principes de disponibilité, d'intégrité, de confidentialité, de sécurité, de traçabilité et de non-répudiation ou d'impossibilité de nier. 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 ou une 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 (cf supra), la survenance d'un cyber-risque affectant la protection des données pourrait avoir un impact majeur. En effet, la hausse considérable des données collectées et traitées est 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. Cela pourrait entraîner des sanctions administratives et pourrait avoir un impact particulièrement négatif sur la réputation, 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.

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)

Elle 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. Pour ce faire, différentes actions sont mises en place :

- 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 (Plan de Continuité d'Activité ou PCA, Plan de Reprise d'Activité ou 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

Cette charte est à la disposition des collaborateurs de toutes les entreprises affiliées de la Société de Groupe d'Assurance Mutuelle (SGAM) Matmut. Elle fixe les modalités pratiques d'accès et d'utilisation des ressources informatiques, numériques et de télécommunication, les conditions de leur utilisation, les règles déontologiques, les règles de sécurité technique et juridique s'imposant à tout utilisateur.

Politique de prévention des risques cyber



La prévention repose sur plusieurs points :

- 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,
 - une invitation à consulter le site 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,
 - la mise en place de la carte Clever, système d'authentification sécurisé par carte et code PIN,
 - la mise en place d'une campagne de sensibilisation au phishing, via l'envoi de faux emails d'hameçonnage;
- la sécurisation du télétravail :
 - le déploiement de solutions VPN ou réseau privé virtuel pour permettre la connexion au SI;
 - l'ajout d'un système d'authentification forte à 2 facteurs pour renforcer la sécurité;
 - la dotation à l'ensemble des collaborateurs d'ordinateurs portables pour faciliter et sécuriser le travail à distance.





Indicateurs clés

	2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
Part cumulée des collaborateurs formés à la cyber-sécurité	100 %	99 %	59 %	+ 1 point
Montant des investissements dédiés à la cyber-sécurité	2,5 M€	3,85 M€	2,7 M€	- 35 %
Nombre d'audits menés	5	3	5	+ 2
Nombre d'emails reçus et contrôlés	9,6 M	11,1 M	10 M	- 13,5 %
Nombre de SPAMS arrêtés	1,6 M	1,34 M	3,16 M	+ 19,5 %
Nombre de menaces avérées stoppées (virus et malware)	4,2 K	20,4 K	21 K	- 80 %

* 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 d'emails en grand nombre.

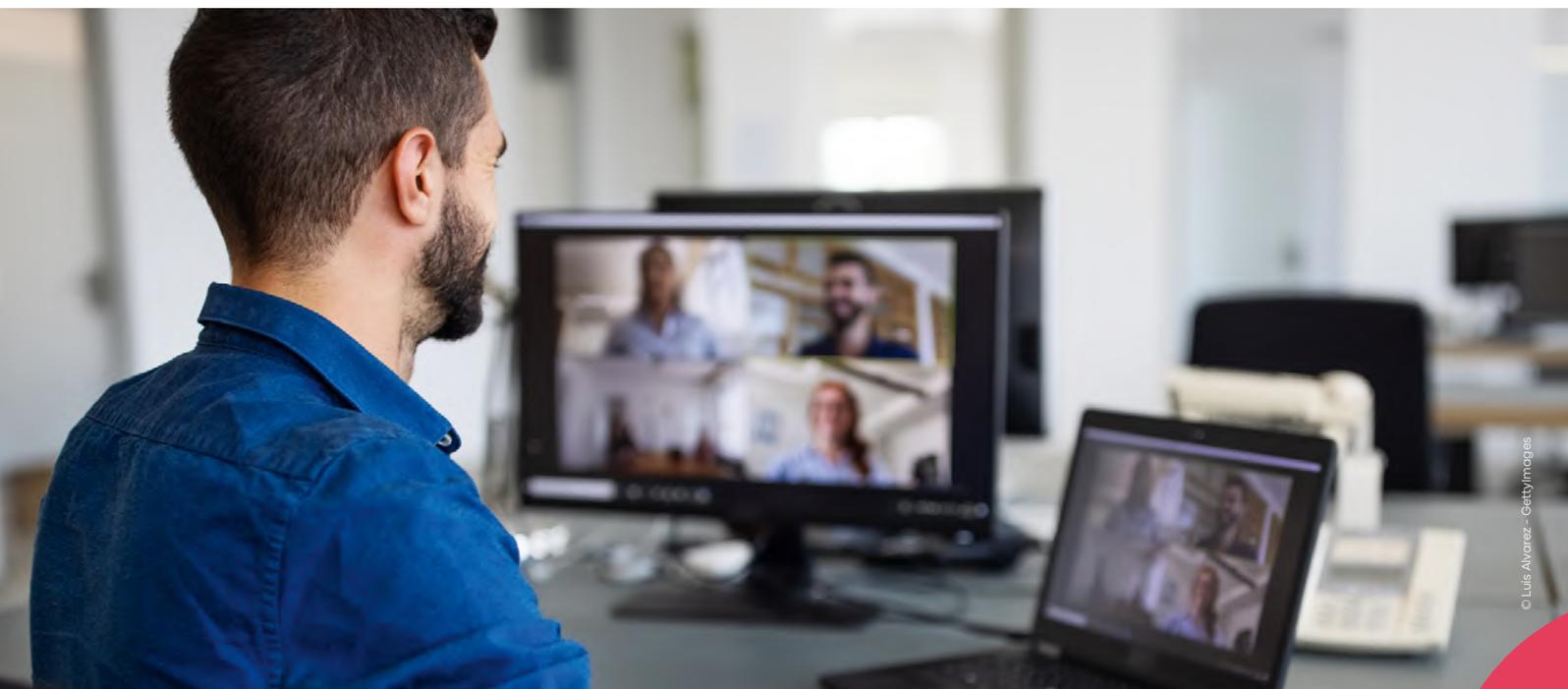
L'AMF (Assurance Mutuelle des Fonctionnaires) a également mis en place un dispositif complet pour faire face aux cyber-risques.

Une revue du dispositif de sécurité du Système d'Information face au cyber-risque a été faite en 2021.

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 2021.

En 2022, Mutlog a poursuivi le renforcement de son dispositif de maîtrise du risque cyber par :

- l'actualisation de sa Politique de Sécurisation des Systèmes d'Information et politique de mots de passe ;
- la réalisation de contrôles accrus des habilitations informatiques ;
- la réalisation d'un audit externe du dispositif de sécurité du Système d'Information, comprenant une tentative d'intrusion ;
- la sensibilisation aux cyber-risques via une formation des salariés en e-learning ;
- le renforcement des mesures de sécurité liées au télétravail.



Dispositif de protection des données personnelles



Entré en application depuis le 25 mai 2018, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) harmonise, au niveau européen, 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 précontractuels et contractuels que sont les devis et conditions particulières, une mention comportant les informations essentielles sur l'usage fait des données personnelles, les renvoyant vers le site Internet du groupe et les conditions générales pour une information complète;
 - renforçant et facilitant l'exercice des droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation, de portabilité;
 - offrant aux sociétaires, pour le droit à portabilité, la possibilité de récupérer, via leur espace personnel, un fichier comportant leurs données personnelles communiquées ; les autres personnes (prospects, candidats au recrutement...) disposant d'un formulaire Internet routé sur une boîte mail dédiée;

- centralisant et consignant tous les traitements de données personnelles de la Matmut dans 2 registres, l'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 Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et des personnes concernées.
- Procédure de prise en considération de la protection des données personnelles dans le mode de gestion projets (« privacy by design »).
- Sensibilisation des collaborateurs :
 - publication sur l'Intranet Matmut d'une documentation pérenne sur la protection des données personnelles;
 - action de sensibilisation annuelle par le DPO Matmut auprès des relais conformité de chacune des entités du groupe et de ses directions supports, aux fins de démultiplication vers les collaborateurs de chacune de ces entités et fonctions supports;
 - actions de sensibilisation complémentaires selon les actualités ou les thématiques, sur demande d'entités et de fonctions supports.

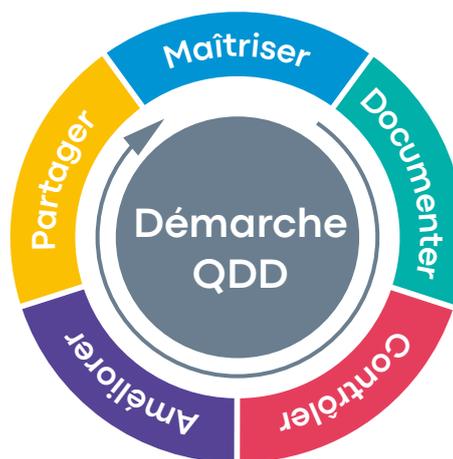


Indicateurs clés

	2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
Nombre de demandes d'exercices de droits	1 093	512	-	+ 113 %
Nombre de demandes d'accès clients	435	40	41	+ 987 %
Nombre de demandes de rectification	0	1	0	/
Nombre de demandes d'opposition et suppression	658	446	450	+ 47,5 %
Nombre de violations des données personnelles notifiées à la CNIL	1	6	2	- 83 %
Nombre de plaintes de personnes réalisées auprès de la CNIL	1	1	0	=
Nombre de collaborateurs formés à la protection des données	1 477	486	304	+ 203 %

Qualité des données (QDD)

- La Qualité Des Données (QDD) s'inscrit dans la réglementation Solvabilité II, qui permet de garantir que le groupe est en mesure de respecter ses engagements, notamment vis-à-vis de ses sociétaires.
- La QDD assure la fiabilité des résultats réglementaires et des indicateurs de pilotage du groupe.
- Les travaux menés ces dernières années à la Matmut ont conduit en particulier :
 - à la publication d'une Politique Qualité des Données;
 - à la création d'une entité dédiée, le Data Office, et à la nomination d'un Garant de la Qualité des Données et d'un Data Quality Manager;
 - au déploiement d'une démarche QDD en 5 étapes.
- Des formations sur-mesure consacrées à la QDD ont été dispensées à l'ensemble des collaborateurs (e-learning et formation en distanciel).



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





04.

Les engagements du Groupe Matmut pour réduire les risques environnementaux

Les engagements du Groupe Matmut pour réduire les risques environnementaux	4.1	Agir face au changement climatique	p. 84
	4.2	Réduire l'impact environnemental de l'activité	p. 91



4.1

Agir face au changement climatique

Description

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 comme 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, telle 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 (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



Face au défi climatique, à l'augmentation de la fréquence et de l'intensité des aléas naturels (indicateurs avancés du changement climatique), la Matmut, en sa qualité d'assureur dommages, a un rôle à jouer.

Elle met en place des actions de prévention des risques naturels et développe des solutions d'assurance innovantes pour accompagner le déploiement de nouveaux équipements. Ils répondent aux enjeux de la transition énergétique (énergie renouvelable, mobilité durable), en favorisant une gestion plus durable des sinistres. Cela signifie, par exemple, la réparation ou la reconstruction plutôt que le remplacement.

Actions de prévention des risques de catastrophes naturelles



Net-Zero Insurance Alliance (NZIA)

Dans le cadre des Accords de Paris, le Groupe Matmut a adhéré, en novembre 2021, à la Net-Zero Insurance Alliance (NZIA).

Il s'agit d'un programme, sous la protection des Nations Unies, qui rassemble les assureurs et les réassureurs mondiaux. Ils se sont engagés en faveur du rôle du secteur assurantiel dans la transition écologique avec un objectif de tendre vers le zéro carbone.

Cette démarche volontariste répond concrètement à l'un des enjeux inscrits au cœur même de la Raison d'être du groupe : agir en faveur d'une société plus active face aux changements climatiques.

En adhérant à la NZIA, le Groupe Matmut affirme son engagement en faveur de l'environnement et de la lutte contre le réchauffement climatique. De façon très concrète, le groupe fixera des objectifs intermédiaires, régulièrement mesurables et rendra publiques, chaque année, ses avancées aussi bien à travers son activité d'assureur que son rôle d'investisseur institutionnel.

En janvier 2023, le protocole a été publié. Les premières cibles et objectifs de réduction de l'empreinte carbone seront définis d'ici à juillet 2023.

Sur le marché des professionnels

- L'équipe souscription d'Inter Mutuelles Entreprises est sensibilisée aux problématiques liées aux catastrophes naturelles et dispose d'outils qui permettent d'affiner l'analyse du risque. L'exposition est également évaluée à partir d'une modélisation interne, en particulier sur les périls inondation et sécheresse.
- L'ensemble des souscripteurs a bénéficié d'une formation approfondie aux risques environnementaux, en particulier dans le champ de la responsabilité civile : responsabilité civile atteinte à l'environnement, responsabilité environnementale (loi du 1^{er} août 2008), responsabilité civile du fait du préjudice écologique (loi du 8 août 2016).
- Les rapports de visite de risque sont conçus pour prendre en compte les risques naturels (par exemple localisation en zone inondable) et sensibiliser les prospects et sociétaires aux moyens de prévention : plan de prévention des risques, existence de pompes de relevage...
- Le logiciel de prévention des risques Missions des Risques Naturels (MRN) est en cours d'intégration dans l'outil informatique des commerciaux et souscripteurs.
- Le règlement des sinistres climatiques donne lieu à l'étude de mesures de prévention supplémentaires : rehaussement d'un bâtiment, renforcement des berges...
- Un nouvel outil développé par une startup partenaire permet à Inter Mutuelles Entreprises de diagnostiquer les risques dont l'évolution n'aurait pas été portée à sa connaissance. L'accent est mis sur la détection des sites particulièrement exposés aux périls naturels (inondation notamment).



La prévention des risques naturels

Vagues de chaleur, feux de forêt, tempêtes, inondations, sécheresses... l'année 2022 a connu son lot d'événements naturels exceptionnels. Les effets du changement climatique deviennent une réalité indéniable.

Conscient de l'importance des enjeux environnementaux et de leur impact sur le quotidien de chacune et chacun, le Groupe Matmut est convaincu que pour mieux anticiper les risques liés à ces situations, il est essentiel de bien les appréhender.

C'est pourquoi la Matmut multiplie les actions de prévention à destination de ses sociétaires :

✓ Sur le site [matmut.fr](https://www.matmut.fr)

- Création d'un espace dédié aux risques naturels comprenant des informations essentielles permettant de mieux anticiper et se protéger face aux événements climatiques.
- Enrichissement d'une page consacrée à l'ensemble des articles conseils « Risques naturels » (épisodes cévenoles, protéger son logement d'une inondation, crue soudaine...).
- Collaboration avec le vulgarisateur scientifique, Anatole Chouard, pour rendre les conséquences du changement climatique accessibles à toutes et tous.

✓ Sur les réseaux sociaux du groupe Matmut

- Informations génériques au fil de l'eau (zone de refuge, kit de secours...).
- Conseil et accompagnement en amont d'un potentiel événement.

✓ Des campagnes d'emails ciblées et régulières

Personnaliser encore plus les conseils apportés aux sociétaires, par des actions de sensibilisation aux risques naturels : inondations, sécheresses, épisodes cévenols/méditerranéens des 6 septembre et 13 octobre 2022 adressées à 32 500 sociétaires, de nouvelles campagnes seront initialisées dès le 2^{ème} trimestre 2023, pour continuer de sensibiliser, prévenir et informer les sociétaires concernés.

✓ Un service de diagnostic de vulnérabilité de l'habitat en test

- Un expert préventionniste propose à des sociétaires, lors d'appels sortants ciblés, un « diagnostic personnalisé » gratuit de vulnérabilité de leur habitation et de leurs biens face aux inondations.
- Les premiers résultats étant encourageants et la perception des sociétaires très bonne, nous espérons pouvoir généraliser ce service à l'avenir.

Offres et services intégrant les évolutions découlant du changement climatique



Offres

Habitation

Il est possible de souscrire 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 micro-stations d'épuration individuelles;
- les bornes de recharge des véhicules électriques;

Auto et 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 éco-mobilité 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.
- Solutions d'assurance mobilité durable :
 - le contrat 2R Mobilité assure des Engins de Déplacement Personnel Motorisés (EDPM), trottinettes, gyropodes, hoverboards...
 - le contrat 2R Liberté assure des vélos « classiques » et des vélos à assistance électrique.
- Covoiturage garanti sans supplément.
- Stages gratuits d'éco-conduite ou de prévention des risques routiers.



Indicateurs clés

	2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
Chiffre d'affaires vert	232 M€	191,13 M€	154,37 M€	+ 21,4 %
Nombre de contrats Habitation avec options équipements de développement durable	73,4 K	56,6 K	44,8 K	+ 30 %
Nombre de véhicules électriques ou hybrides	96,3 K	73,1 K	52,6 K	+ 32 %
Nombre de contrats Auto avec utilisation < 7000 km/an	467,6 K	432,4 K	373,2 K	+ 8,1 %
Nombre de contrats 2R Mobilité (EDPM)	10 335	3 965	480	+ 160 %
Nombre de contrats 2R Liberté (VE/VAE)	4 927	2 671	380	+ 84 %

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 :

- réparation des ouvrants des habitations (bois, PVC, aluminium) endommagés par la grêle ou une effraction ;
- réparation des pare-brise des véhicules privilégiée, si techniquement réalisable ;
- débosselage sans peinture 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

	2022	2021	Évolution 2022/2021
Auto : taux de réparation de pare-brise	26,1 %	27,8 %	-1,7 point
Auto : part des expertises réalisées à distance sur des véhicules réparables	40,5 %	40 %	+ 0,5 point
Habitation : part des prestataires missionnés en capacité de réparer plutôt que remplacer (bois, alu, PVC)	799	771*	+ 3,7 %
Habitation : nombre d'expertises à distance	93 K	70 K	+ 33 %

*Un même prestataire peut disposer de 2 voire 3 spécialités

Politique d'Investissement Socialement Responsable



Loi de transition énergétique

Dans le cadre de l'article 173 de la loi de transition énergétique, le Groupe Matmut met en place une approche portant sur les critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG). L'objectif est d'améliorer la qualité du portefeuille d'actifs sur ces trois enjeux, en conservant sa performance sur le long terme.

Pour ce faire, le groupe s'appuie sur la politique d'Investissement Socialement Responsable (ISR) de sa filiale OFI qui gère 75 % de ses actifs. OFI dispose d'une équipe de 7 collaborateurs dédiés, ayant en moyenne 10 ans



d'expérience dans ce domaine et spécialisés par secteurs d'activités. Ils basent leurs travaux sur les études sectorielles et thématiques qu'ils réalisent et sur les données fournies par plusieurs agences de notation extra-financière : MSCI, Vigéo, Reprisk et Proxinvest.

OFI applique les principes érigés par les conventions d'Ottawa (1997) pour l'interdiction des mines anti-personnel et d'Oslo (2007) pour l'élimination des armes à sous-munitions. OFI est également signataire des Principes pour l'Investissement Responsable (PRI). Ils visent à intégrer des questions ESG dans les politiques d'investissement pour obtenir de meilleures perspectives de rendement, tout en offrant une

appréciation fine des risques notamment extra-financiers. Plus particulièrement, la méthodologie d'analyse ISR d'OFI se base sur une approche sectorielle. Elle est axée sur les enjeux de chaque émetteur au regard de son activité et pouvant avoir un impact sur sa valeur. Chaque critère est pondéré pour obtenir une évaluation globale et une note ESG de l'émetteur.

L'analyse des controverses ESG est réalisée au regard des principales conventions internationales, telles que la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, la Déclaration des principes fondamentaux et des droits du travail de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) et le Pacte Mondial de l'Organisation des Nations Unies (ONU).

Pour apprécier la réelle implication des enjeux du développement durable dans les stratégies, les analystes disposent des données de 2 900 émetteurs présents dans diverses zones géographiques.

Un reporting de ces analyses est communiqué chaque mois au Groupe Matmut.

Une attention particulière est également portée à l'engagement actionnarial des entreprises détenues en portefeuille. Cela se traduit par une politique de vote et d'engagement visant à sensibiliser aux bonnes pratiques en matière de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE).

Concernant le changement climatique, OFI communique une analyse carbone des émetteurs précisant les émissions financées et l'intensité carbone du portefeuille.

Depuis 2019, la Matmut suit la politique d'exclusion charbon mise en place par OFI pour les nouveaux investissements : exclusion des entreprises détenant des mines de charbon, application de la Coal Plant Developer List (CPDL) qui exclut les entreprises les plus impliquées dans l'utilisation d'énergie à base de charbon.



SWEN Impact Fund for Transition (SWIFT) de la société de gestion SWEN CP

Ce fonds, lancé en 2019 par Swen CP, investit dans la méthanisation, l'hydrogène renouvelable, les infrastructures d'avitaillement en gaz et Gaz Naturel Liquéfié (GNL) pour le secteur des transports maritimes et terrestres.

Il investit dans des entreprises actrices de la transition énergétique, tout en créant des emplois. Il favorise l'économie circulaire et locale en permettant aux agriculteurs d'accroître leurs revenus.



SWEN Blue Impact Ocean

Le processus d'investissement de ce fonds de « private equity » répond aux objectifs suivants :

- la lutte contre la surpêche et pour la protection de la biodiversité ;
- la lutte contre la pollution des océans et pour la protection contre l'érosion du littoral ;
- la lutte pour la décarbonation du transport maritime et contre le réchauffement de la température de l'eau des océans.

Cet investissement s'inscrit en cohérence avec les engagements du Groupe Matmut auprès de l'expédition maritime écoresponsable Plastic Odyssey.



Obligation Convertible CetteFamille

Le Groupe Matmut a choisi d'accompagner la société CetteFamille en participant à son opération de financement obligataire.

CetteFamille est une Entreprise Sociale et Solidaire (ESS) qui promeut et développe des hébergements adaptés pour les seniors. Face aux enjeux du vieillissement de la population et de la pression croissante qui s'exerce sur les institutions et les structures classiques, cette ESS propose une nouvelle voie : l'hébergement à taille humaine en accueil familial ou au sein de colocations seniors accompagnées.

La colocation senior est un mode d'habitat partagé entre personnes âgées. Elle permet à chaque colocataire de vivre en autonomie, tout en pouvant être accompagné par un professionnel grâce à une présence 24 h/24 d'un assistant de vie.

En soutenant la société CetteFamille, le groupe Matmut partage sa vocation d'accompagner le vieillissement de la population par une meilleure prise en charge de la dépendance, et le développement d'alternatives adaptées et humaines aux enjeux de demain.



Mutuelles Impact

Ce fonds de « private equity », avec le soutien de la Mutualité Française, est le principal fonds d'investissement à impact social et environnemental dédié à la santé et au secteur médico-social.

Avec ce fonds de capital développement, les mutuelles engagées souhaitent faire émerger les startups et les petites et moyennes entreprises (PME) qui intègrent les transitions démographiques, écologiques et numériques dans leur modèle économique. Par ailleurs, elles apportent des réponses efficaces aux enjeux sanitaires et sociaux en France :

- inégalités sociales en santé ;
- bien vieillir pour tous ;
- autonomie des personnes handicapées ;
- déserts médicaux ;
- santé environnementale ;
- efficacité et qualité du système de soins.

Les participations sont soutenues par l'écosystème mutualiste, à travers des opportunités commerciales et des expérimentations innovantes.

Le fonds est investi sur plusieurs verticales d'investissement :

- Healthtech : e-Santé, parcours de soin, soignants, maladies chroniques, données de santé, Intelligence Artificielle (IA) ;
- Femtech : gynécologie, maternité, santé familiale ;
- Wellness : sport santé, santé mentale, prévention santé, nutrition santé ;
- Medtech : médecine préventive, diagnostic, soins, maladies rares ;
- Silver Economy & Handitech : prévention, maintien à domicile, aidants ;
- éducation : éducation à la santé, formation des professionnels de santé, petite enfance ;
- santé environnementale : qualité de l'air et de l'alimentation, toxicité, décarbonation du système de santé.



Indicateurs clés

	2022*	2021*	Évolution 2022/2021
Matmut (mandats)			
Part d'actifs couverts par une analyse ESG	87 %	89 %	- 2 points
Montant des fonds ISR et/ou thématiques en lien avec le développement durable	1 024,7 M€	468,2 M€	+ 119 %
Part verte des investissements	7,8 %	5,3 %	+ 2,5 points
Empreinte carbone du portefeuille (TCO ₂ /M€ investis)	20 T	19 T	+ 1 T
AMF (périmètre mandat et hors mandat)			
Part d'actifs couverts par une analyse ESG	73,1 %	76,7 %	- 3,6 points
Montant des fonds ISR et/ou thématiques en lien avec le développement durable	9,4 M€	10,7 M€	- 12,1 %
Part verte des investissements	24,8 %	19,2 %	- 5,6 points
Empreinte carbone du portefeuille (TCO ₂ /M€ investis)	55 T	47 T	+ 8 T
Mutlog et Mutlog garanties (périmètre mandat et hors mandat)			
Part d'actifs couverts par une analyse ESG	91,1 %	67,8 %	+ 23,3 points
Montant des fonds ISR et/ou thématiques en lien avec le développement durable	20,9 M€	14,7 M€	+ 42,2 %
Part verte des investissements	10,6 %	13,4 %	- 2,8 points
Empreinte carbone du portefeuille (TCO ₂ /M€ investis)	59 T	88 T	- 29 T

*Les chiffres communiqués correspondent au périmètre SGAM. La société de gestion OFI n'était pas en mesure de nous fournir ces indicateurs sur ce périmètre avant 2021.

Actions en faveur de la biodiversité



Plastic Odyssey : départ de l'expédition autour du monde !

Plastic Odyssey a pris la mer le samedi 1^{er} octobre 2022 pour une expédition autour du monde. Ce départ tant attendu a eu lieu après une semaine de festivités dans le port de Marseille. Il a également été accompagné par une armada de navires à bord desquels, partenaires, amis et familles avaient embarqué pour assister au départ de l'équipe. Une trentaine de collaborateurs Matmut ont pu participer à ce départ.

Après deux ans de travaux pour réparer et transformer un ancien navire océanographique, l'équipe a pris le large pour une mission de trois ans sur trois continents dans 30 pays d'Afrique, d'Asie et d'Amérique du Sud.

Le bateau laboratoire Plastic Odyssey est un bateau à mobilité douce et d'exploration scientifique. Il est équipé d'un centre de recyclage mobile expérimental destiné à

former des entrepreneurs du recyclage à chaque escale. À ce centre, s'ajoute un espace mobile pour mener des actions de sensibilisation à terre auprès des habitants.

La Matmut est engagée aux côtés de Plastic Odyssey depuis 2019 et a renouvelé son soutien à l'équipe pour une durée de trois ans.

Le partenariat avec Plastic Odyssey s'inscrit dans la dynamique volontariste de la Matmut en matière d'engagement environnemental, social, responsable et citoyen. Il s'inscrit aussi dans les actions menées par le groupe afin de réduire son empreinte écologique. Ce projet innovant et durable permet de sensibiliser le plus grand nombre à un avenir plus respectueux de l'environnement et sans plastique dans l'océan.





© Lena Clara - Gettyimages

4.2

Réduire l'impact environnemental de l'activité

Description

L'impact sur l'environnement de l'activité tertiaire du Groupe Matmut est relativement limité. Cependant, **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 et en agissant en faveur du climat.** Depuis longtemps, il s'est engagé 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 la Matmut 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. Il vise à réduire sa consommation énergétique, à limiter son empreinte carbone, à contribuer positivement au développement de son territoire et à s'inscrire dans l'économie circulaire.

Enjeux

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



© Storyset

Réduction des consommations internes et valorisation des déchets



Réduction des consommations

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 responsables. En parallèle, est mise en place une dynamique tendant à lui permettre de devenir une entreprise « zéro déchet plastique et papier ».

La démarche de réduction des consommations internes recouvre différents aspects :

- diminution constante des déchets produits ;
- diminution, collecte et recyclage des consommables informatiques ;
- apport volontaire des déchets de bureau (papier, bouteilles plastiques, confiseries...) vers des espaces dédiés et centraux (au siège social) ;
- tri sélectif avec mise à disposition de contenants adaptés afin de regrouper, récupérer, trier pour recycler et valoriser les déchets ;
- vente aux collaborateurs du mobilier lors de son remplacement.

Trajectoire « 0 papier »

- Programme visant à réduire la consommation de papier.
- Réduction du nombre d'imprimantes.
- Gestion centralisée des impressions.
- Développement de la signature électronique (1 761 093 en 2022).
- Valorisation du papier

En 2022, la consommation totale de papier a baissé de 3 tonnes.

Économie circulaire

Réemploi

Don de 253 ordinateurs portables et 15 imprimantes

En 2022, le Groupe Matmut a fait don de 253 ordinateurs à des écoles ou lycées de Seine-Maritime, ainsi qu'à des associations.

Ainsi, 78 ordinateurs portables ont été donnés à l'association le Réseau Grain qui soutient le réemploi de matériel informatique. Cette association lutte contre la fracture numérique et favorise le recyclage des appareils.

Ces 78 ordinateurs serviront, dans un premier temps, à une formation de techniciens de maintenance en reconversion professionnelle. Dans un second temps, ils seront proposés en tant que matériel reconditionné aux mairies volontaires afin d'équiper des familles défavorisées.

Une action qui s'inscrit pleinement dans les objectifs de la politique RSE du groupe par son caractère social et éducatif, en plus d'une démarche de développement durable.

Organisation d'une vente de mobiliers aux collaborateurs

Dans le cadre du remplacement des fauteuils de travail et du réaménagement des espaces collaboratifs au siège social et dans ses établissements annexes, l'ancien mobilier a été proposé à l'ensemble des collaborateurs à prix modéré.

La vente a une nouvelle fois remporté un vif succès avec 182 salariés qui ont pu acquérir, selon leurs besoins, des fauteuils (99), des armoires, étagères et meubles de rangement (149).



Indicateurs clés

	2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
Consommation d'eau (m ³)	24 257	/	/	/
Consommation de fioul (litres)	7,5 M	12 K	0	- 38 %
Consommation d'électricité (GWh)	17,5 M	20 M	20,4 M	- 12,5 %
Consommation de gaz (Gwh)	5 M	4,76 M	4,51 M	5 %
Nombre de sites connectés aux automates de gestion d'énergie : Save Box	80	81	80	-1



Indicateurs clés

	2022	2021	2020	Évolution 2022/2021	
Bouchons plastiques	180 KG	312 KG	227 KG	- 42,3 %	
Mégots	67,15 KG	58,8 KG	71,45 KG	+ 14,2 %	
Piles et accus	167 KG	170 KG	394 KG	- 1,8 %	
Volume de recyclage	Bois	0,12 T	0 T	1,76 T	/
	Déchets en mélange	6,1 T	10 T	6,2 T	- 38,8 %
	Matières organiques	9 T	8,34 T	8,94 T	+ 8 %
	Papier/cartons	154,72 T	160,46 T	265,77 T	- 3,6 %
	Nombre de gobelets recyclés (carton et plastique)	947 KG	431,50 KG	887,5 KG	+ 119 %
Volume recyclage des consommables informatiques**	1 369 KG	2 488 KG	3 577 KG	- 45 %	
Consommation de papier* (tonnes)	326	362	367	- 10 %	
Taux de dématérialisation des avis d'échéance sur l'émission principale	47 %	45 %	38 %	+ 2 points	

* Papier et carton : Effets de la dématérialisation, volumes en baisse

** Consommables informatiques : Conséquence directe du retrait des imprimantes et de la baisse du volume d'impression

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 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 Usages Bâtiment Efficace (CUBE) 2020, qui s'inscrit dans la démarche COP21 mise en œuvre par la Métropole Rouen Normandie. Cette action d'intérêt général vise à aider les utilisateurs de bâtiments tertiaires à diminuer efficacement leurs consommations. Ainsi, les candidats agissent sur les leviers de l'usage, du pilotage et de l'exploitation dans un esprit de compétition ludique.

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 :

- installation 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, fluo-compactes...);
- généralisation sur tous les sites administratifs de la modification des consignes de températures l'hiver comme l'été dans les parties communes.

Dans la continuité du concours CUBE 2020 et dans le cadre de la mise en place d'un plan de sobriété énergétique, la Matmut a renforcé la réduction des consignes de température. Ainsi, elle a diminué de 2 degrés les températures de confort et d'inoccupation. Elle a aussi réduit la plage horaire des enseignes lumineuses, sachant que toutes les nouvelles enseignes sont posées sans éclairage.

Enfin, le groupe généralise l'installation de mini automate de gestion (SaveBox) pour ses agences, afin de maîtriser la consommation des fluides. Le gain obtenu est de 7 %.

La Matmut est en recherche permanente de performance énergétique également pour ses placements immobiliers. Ainsi, la totalité des immeubles neufs doit atteindre une cible énergétique égale à RE2020-20 %. Le groupe veille à ce que les nouveaux projets répondent dès à présent aux nouveaux standards.



© déimagine - Gettyimages

Autres actions visant à limiter la consommation énergétique et d'eau

- 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 (SaveBox) pour réguler à distance le chauffage, la climatisation, les horaires de fonctionnement de la centrale de traitement de l'air, de l'éclairage, pour suivre en temps réel les consommations, et 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.

Sobriété numérique renforcée

Cette année, les équipes informatiques ont pris en charge des migrations de matériel de stockage avec 2 objectifs :

- amélioration de la performance ;
- sobriété énergétique.



		Ancien équipement	Nouvel équipement
Commutateur	Quantité	4	4
	Consommation en kWh	9 110 kWh	7 148 kWh
	Évolution en %	Gain de 21 % sur la consommation électrique	
Système de stockage	Quantité	2	4
	Consommation en kWh	54 785 kWh	38 053 kWh
	Évolution en %	Gain de 31 % sur la consommation électrique	
Système de stockage	Quantité	2	4
	Consommation en kWh	145 871 kWh	56 064 kWh
	Évolution en %	Gain de 61,5 % sur la consommation électrique	
Plateforme de stockage MainFrame	Quantité	2	2
	Consommation en kWh	38 946 kWh	32 797 kWh
	Évolution en %	Gain de 16 % sur la consommation électrique	

Bilan des émissions de gaz à effet de serre



Le Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES), fournit une évaluation du volume d'émissions de gaz produit par le Groupe Matmut.

Le Groupe Matmut a élargi le périmètre de son bilan carbone pour compter ses émissions de CO₂ de 2022. Ce bilan est désormais étendu à l'Unité Économique et Sociale (UES).

Initialement, il était calculé uniquement pour Matmut Sociétés d'Assurance Mutuelle (SAM).

La nouvelle méthode réglementaire pour faire le bilan Gaz à Effet de Serre (GES), parue en juillet 2022, impose d'utiliser le facteur d'émission moyen du réseau électrique métropolitain.

Par conséquent, le calcul sur la base des usages n'est plus privilégié, comme cela était le cas dans la précédente méthode.

Ceci impacte directement la valeur de nos émissions de GES. Dans la DPEF 2021 du groupe, il a été pris en compte des émissions nulles pour la consommation d'électricité, du fait d'une consommation d'électricité 100 % verte basée sur les usages.



Indicateurs clés

2022

Émissions de GES	4 114 TCO ₂
Émissions de GES par salarié	0,63 TCO ₂
Émissions de GES dues à la consommation d'électricité	668 TCO ₂
Émissions de GES dues à la consommation de gaz naturel	841 TCO ₂
Émissions de GES dues à la consommation de fioul	20 TCO ₂
Émissions annuelles liées au parc automobile	1 988 TCO ₂
Émissions directes de GES scope 1	3 317 TCO ₂
Émissions indirectes de GES scope 2	797 TCO ₂



Engagement des collaborateurs



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

Les collaborateurs Matmut sont investis.

- Engagement dans une démarche d'utilisation raisonnée du numérique et particulièrement de réduction du nombre d'emails envoyés (cela s'inscrit dans un travail au long cours de sensibilisation aux problématiques environnementales et de l'impact du travail au quotidien).
- Sensibilisation à l'extinction des lumières lorsque les lieux ne sont pas fréquentés (présence d'affichages au-dessus des interrupteurs), des ordinateurs et autres appareils lorsqu'ils ne sont pas utilisés.
- Incitation aux éco-gestes (chauffage, eau chaude sanitaire...) avec :
 - la suppression progressive de l'eau chaude dans les sanitaires et le passage à une température moyenne des locaux s'élevant à 21°C au lieu de 23°C ;
 - la suppression des poubelles individuelles et la mise en place d'un point d'apport volontaire composé de 3 bacs sur chaque plateau, afin de favoriser le tri et le recyclage des déchets.

Les collaborateurs Matmut disposent :

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



Les collaborateurs Matmut s'engagent contre la pollution générée par l'homme

Cette année, pour la première fois, le Groupe Matmut a organisé une « clean walk » (marche pour la propreté en français). Un événement responsable, ludique et convivial auquel ont participé de nombreux collaborateurs.

Le 17 septembre 2022, jour du « World Cleanup Day », le Groupe Matmut s'est inscrit dans le mouvement international visant à agir pour préserver notre environnement et nos écosystèmes en organisant sa première marche de ramassage des déchets. Cette action s'est intégrée dans la dynamique globale d'engagement RSE du groupe et a été l'occasion pour toutes et tous de se retrouver ensemble, en famille ou entre amis, afin de mener cette action contre la pollution.

Cette première édition pilote a eu lieu dans cinq villes où le groupe est présent : Bordeaux, Lyon, Marseille, Rouen et Tours, avec l'accompagnement d'associations locales partenaires engagées dans la lutte pour la préservation de l'environnement.

Après un moment de sensibilisation et d'acculturation aux questions environnementales, les participants se sont lancés dans le ramassage.

Cette première « clean walk » a mobilisé plus d'une centaine de collaborateurs et permis de récolter plus de neuf tonnes de déchets sauvages tout en encourageant une prise de conscience collective des enjeux environnementaux.

L'organisation de cet événement avait pour but de favoriser l'action et le changement des comportements tout en illustrant la force d'un collectif dynamique et positif.



Gestion du parc automobile et des déplacements



Réduction de l'empreinte carbone du groupe

Bien que le nombre des 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. Ainsi, il favorise 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 faites aux véhicules électriques ou hybrides;

- évolution du forfait mobilités durables (année 2022, plafond à 500 €) dans le cadre de l'accord relatif à la protection du pouvoir d'achat du 19 septembre 2022, afin de favoriser l'utilisation des modes alternatifs à la voiture personnelle, plus propres, pour le trajet « résidence habituelle - lieu de travail »;
- mise en place d'une charte du conducteur responsable et la participation à des stages éco-conduite pour les collaborateurs itinérants;
- réorganisation de l'espace parking pour intégrer davantage de trottinettes et de vélos électriques avec multiplication de bornes de recharge à destination des voitures ou des vélos (emplacements pour vélos, vélos cargo, trottinettes, motos, voitures Green'UP et voitures électriques, prises de recharge et casiers pour les affaires personnelles des utilisateurs);
- 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 accessible au public.



Indicateurs clés

	2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
Taux d'émission moyen de CO ₂ du parc automobile	105,66	104,7	102,4	+ 0,92 %
Consommation de carburant (chiffres non arrondis)	840 940 L	786 863	692 500	+ 6,87 %
Part des véhicules propres (électriques ou hybrides) dans le parc auto	20 %	19,50 %	15 % / 14,90%	+ 0,5 point
Taux de participation au stage éco-conduite par les collaborateurs itinérants	87 %	90 %	96 %	- 3 points
Nombre de collaborateurs ayant bénéficié du forfait mobilités durables	803	397	230	+ 102,3 %

Stage éco-conduite auprès des collaborateurs itinérants

Le stage éco-conduite se poursuit. Issu du dispositif Matmut Prévention et en partenariat avec M&A Prévention, ce stage est dispensé à l'ensemble des collaborateurs itinérants. Il a pour objectif principal l'apprentissage d'une conduite nouvelle et écoresponsable.



Nombre de participants au stage de conduite préventive

2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
65	52	9	+ 25 %

Le stage de conduite préventive se poursuit également. Il s'adresse à la population itinérante pour lui permettre d'appréhender les situations d'urgence et les techniques de conduite préventive. Ce dispositif concerne 441 collaborateurs avec 65 participants en 2022.



87 % des collaborateurs ont été formés



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 responsables.

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 bureaux, mobilier, enseignes et matériaux d'aménagement des agences) ;

- les achats de produits éco-labellisés 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.



Indicateurs clés

	2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
Proportion d'appels d'offres concernés par l'interrogation des fournisseurs sur leur politique sociétale ou stratégie de développement durable	100 %*	100 %*	100 %*	=
Part des appels d'offres incluant des clauses ou engagements RSE	100 %	100 %	100 %	=
Bilan carbone des principaux transporteurs	32,36 TCO ₂	26,3 TCO ₂	36,8 TCO ₂	+ 23 %

*Direction des Moyens Généraux et des Travaux Immobiliers

**Bilan carbone des transporteurs : Développement de la nouvelle identité visuelle générant des envois

L'AMF a recours à des fournisseurs (collecte courrier et cartes de vœux) agréés Entreprises adaptées par la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE). En effet, ces fournisseurs favorisent l'emploi et la formation des travailleurs handicapés.

Enfin, le Groupe Matmut renforce, dans tous ses espaces de restauration, sa politique d'achats de proximité. Il privilégie autant que possible les fournisseurs de produits locaux et frais. Il propose régulièrement des animations « bio » au restaurant du siège social entre autres.

Impact territorial de l'activité



La Matmut est fortement engagée sur ses territoires et plus particulièrement en Normandie, région qui l'a vue 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 éco-quartier 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 2023. Il comprendra, un hôtel 4 étoiles, des bureaux et un parc urbain. Pour réaliser ces projets, le groupe fait majoritairement appel à des entreprises du territoire normand.

De plus, la Matmut a rejoint l'ECOSYSTEM CLEON 4.0. Ce cluster a pour ambition de tisser des liens entre donneurs d'ordre et sous-traitants locaux, et de dynamiser l'économie locale. Il a présenté, lors du forum smart building, son retour d'expérience sur la politique environnementale immobilière auprès des acteurs locaux. Par ailleurs, il a participé à des rencontres spécifiques avec les prestataires locaux, afin de présenter son plan d'actions.

Enfin, le groupe impose dans ses marchés le recours à un minimum de 30 % d'entreprises du territoire pour contribuer au développement du tissu local.



Indicateurs clés

	2022	2021	2020	Évolution 2022/2021
Taux d'imposition moyen du groupe	25,83 %	28,41 %	32,02 %	- 2,58 points
Contribution Économique Territoriale (CET)	5,4 M€	5,8 M€	11,45 M€	- 7 %
Part des collaborateurs et sites en France métropolitaine	100 %	100 %	100 %	/

* Direction des Moyens Généraux et des Travaux Immobiliers



Indicateurs clés

	2022	2021	2020
Nombre d'achats/fournisseurs étranger/France (sur la base du code fournisseur)	1 219 fournisseurs payés dont 10 étrangers	1 357 fournisseurs payés dont 7 étrangers	1 488 fournisseurs payés dont 12 étrangers
Part des achats/fournisseurs étranger/France	0,8 %	0,5 %	0,8 %



© Storyset



Tableaux récapitulatifs

Risques

Politiques

Indicateurs clés

Contribution aux objectifs
de développement durable

Contacts

Les engagements du Groupe matmut pour réduire les risques sociétaux

Risques	Politiques	Indicateurs clés
Favoriser l'accessibilité à l'assurance Réduire les inégalités sociales	Mesures en faveur des populations les plus vulnérables	
	Commission d'Action Mutualiste Comité d'Action Mutualiste Fonds d'Entraide	Nombre de dossiers étudiés Nombre d'accords Montant total alloué Montant moyen alloué
	Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Pourcentage des agences accessibles Nombre d'appels reçus Sourdligne Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) sites et applications Matmut
	Mécénat culturel	Centre d'art contemporain de la Matmut – Daniel Havis : • Nombre de jours d'ouverture • Nombre de visiteurs
	Mécénat et sponsoring sportif et médico-social	Montant total versé au titre du mécénat dont fondations, mécénat culturel et sponsoring sportif, autres (associations...) Nombre de projets soutenus par la Fondation Matmut Paul Bennetot Audience moyenne de Nés pour bouger Effet incitatif à faire du sport
	Mise en place d'actions de prévention gratuites	Taux de satisfaction des actions de prévention Auto, Santé Budget consacré à la Prévention Auto Nombre de visites sur la page Prévention du site matmut.fr
	Actions sociales : • Établissements de santé • Expérience de résidence bi-générationnelle	
Renforcer l'attractivité Fidéliser les assurés	Veille stratégique offres et services	
	Offres et services adaptés et innovants (Auto, Moto, Habitation, Santé, Santé Animale, Finances et Patrimoine) L'innovation dans le Groupe Matmut	
	Relation client Proactivité commerciale	Nombre de sinistres déclarés en ligne Nombre de SMS envoyés en gestion sinistre Pourcentage de signatures électroniques Nombre de connexions sur l'espace personnel et l'application Ma Matmut Nombre de formulaires de contacts sur l'espace personnel Nombre de téléchargements de documents et attestations sur l'espace personnel et Ma Matmut
	Démarche qualité	
	Traitement des réclamations	Nombre de réclamations Pourcentage de réclamations donnant lieu à saisine du médiateur de l'assurance Délai moyen de traitement
Veiller aux enjeux 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 engagements du Groupe matmut pour réduire les risques sociaux

Risques	Politiques	Indicateurs clés
Préserver le climat social	Actions en faveur de l'inclusion et de la lutte contre les discriminations	Nombre total de collaborateurs de l'UES : • Part de femmes/part d'hommes • Répartition par âge (≤ 30 ans, de 31 à 50 ans, 51 ans et +) • Index égalité femmes-hommes (UES Matmut) Taux d'emploi de personnes en situation de handicap Nombre de salariés en situation de handicap
	Organisation du travail	
	Politique de rémunération	Pourcentage des évolutions salariales cumulées (nombre de salariés) Pourcentage des évolutions fonctionnelles (promotion classe supérieure) Part des collaborateurs UES Matmut ayant bénéficié de la Prime Exceptionnelle du Pouvoir d'Achat (PEPA) et covid-19
	Politique de dialogue social et accords collectifs	Nombre d'accords collectifs signés Nombre de réunions CSE et commissions Nombre de réunions paritaires Nombre de réunions de suivi des accords collectifs Autres réunions sociales
	Observatoire du climat social	Ambiance de travail Avantages sociaux Disponibilités des managers Sentiment d'exercer un métier utile Image de l'entreprise Equilibre vie professionnelle et vie privée
	Politique de santé et de sécurité	Nombre d'accidents trajet et travail Taux de fréquence Taux de gravité Taux d'absentéisme
Gérer efficacement les emplois et les compétences	Plans de formation adaptés aux évolutions	Nombre de collaborateurs ayant suivi une formation Taux d'accès à la formation Nombre moyen de jours de formation Budget consacré à la formation Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation
	Politique de recrutement	Nombre total de recrutements Nombre total d'alternants Taux de rotation du personnel

Les engagements du Groupe matmut pour réduire les risques à la sécurité

Risques	Politiques	Indicateurs clés
Protéger l'activité	Politique de continuité d'activité et de gestion de crise	Pourcentage de collaborateurs équipés pour le travail à distance Nombre de visioconférences Nombre de webinaires
Prévenir le risque Cyber	Politique de sécurité des SI	
	Politique de prévention des cyber-risques	Part cumulée des collaborateurs formés à la cyber-sécurité Montant des investissements dédiés à la cyber-sécurité Nombre d'audits menés Nombre d'emails reçus et contrôlés Nombre de SPAM arrêtés Nombre de menaces avérées stoppées (virus et malware)
	Dispositif de protection des données personnelles	Nombre de demandes d'exercice de droits Nombre de demandes d'accès clients Nombre de demandes de rectification Nombre de demandes d'opposition et suppression 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 engagements du Groupe matmut pour réduire les risques environnementaux

Risques	Politiques	Indicateurs clés
Agir face au changement climatique	Actions de prévention des risques de catastrophes naturelles	
	Offres et services intégrant les évolutions liées au changement climatique	Chiffre d'affaires vert Nombre de contrats Habitation avec options équipements de développement durable Nombre de véhicules hybrides ou électriques au portefeuille Nombre de contrats Auto (utilisation < 7 000 km) Contrats 2R Mobilité (EDPM) Contrats 2R Liberté (VE/VAE) Auto : taux de réparation de pare-brise Auto : part d'expertise réalisée à distance sur des véhicules réparables Habitation : part des prestataires missionnés en capacité de réparer au lieu de remplacer Habitation : nombre d'expertises à distance
	Politique d'Investissement Socialement Responsable	Part d'actifs couverts par une analyse ESG Montants des fonds ISR et/ou thématiques en lien avec le développement durable Part verte des investissements Empreinte carbone du portefeuille d'investissements (TCO ₂ /M€ investi)
	Protection de la biodiversité	
Réduire l'impact environnemental de l'activité	Réduction des consommations internes et valorisation des déchets	Poids des bouchons plastiques récupérés Poids des mégots ramassés Poids des piles et accus déposés Volume de recyclage bois et déchets en mélange, matières organiques, papier, cartons, gobelets plastiques Volume de recyclage des consommables informatiques Consommation de papier Taux de dématérialisation des avis d'échéance sur l'émission principale
	Politique de gestion de l'énergie	Consommation eau, fioul, électricité, gaz Nombre de sites connectés aux automates de gestion d'énergie
	Bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES)	Émissions de GES Émissions de GES par salarié Émissions d'électricité, gaz naturel, fioul domestique Émissions annuelles liées au parc automobile Émissions directes de GES (scope 1) Émissions indirectes de GES (scope 2)
	Gestion du parc automobile et des déplacements	Taux d'émission moyen de CO ₂ dans le parc auto Consommation de carburant Part des véhicules propres dans le parc auto Taux de participation au stage éco-conduite collaborateurs itinérants Nombre de collaborateurs bénéficiant du forfait « mobilité durable » Nombre de participants au stage de conduite préventive
	Politique d'achats responsables	Proportion d'appels d'offres concernés par l'interrogation des fournisseurs sur leur politique sociétale ou leur stratégie de développement durable Part d'appels d'offres incluant des clauses ou des engagements RSE Bilan carbone des principaux transporteurs
	Impact territorial de l'activité	Taux d'imposition moyen du groupe Contribution Économique Territoriale (CET) Part des collaborateurs et sites en France métropolitaine Nombre d'achats/fournisseurs étranger/France Part des achats/fournisseurs étranger/France

Contribution de la Matmut aux objectifs de développement durable

Objectif	Dispositif
 <p>Bonne santé et bien-être</p>	<ul style="list-style-type: none"> Action en faveur de l'inclusion et lutte contre les discriminations Accessibilité aux personnes en situation de handicap Politique de mécénat (fondations...) et sponsoring Mise en place d'actions de prévention gratuites Actions sociales Politique de dialogue social et/ou accords collectifs Observatoire du climat social Politique de santé et de sécurité au travail Organisation du travail
 <p>Éducation de qualité</p>	<ul style="list-style-type: none"> Action en faveur des populations les plus vulnérables Dans le domaine de l'inclusion sociale Politique de mécénat Mécénat économique et social
 <p>Égalité entre les sexes</p>	<ul style="list-style-type: none"> Action en faveur de l'inclusion et lutte contre les discriminations (égalité professionnelle femmes-hommes)
 <p>Travail décent et croissance économique</p>	<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 et/ou accords collectifs Plan de formation adapté aux évolutions Politique de recrutement
 <p>Industrie, innovation et infrastructures</p>	<ul style="list-style-type: none"> Veille stratégique Offres et services adaptés et innovants Relation client et 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 Systèmes d'Information (SI) Politique de prévention des cyber-risques Dispositif de protection des données personnelles
 <p>Inégalités réduites</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mesures en faveur des populations vulnérables Commission d'Action Mutualiste ou Fonds d'Entraide Des offres et services accessibles aux populations vulnérables Accessibilité aux personnes en situation de handicap Politique de mécénat (fondations...) et sponsoring
 <p>Consommation et production responsables</p>	<ul style="list-style-type: none"> Réduction des consommations internes et valorisation des déchets Politique de gestion de l'énergie Engagement des collaborateurs Politique de gestion du parc auto et des déplacements Politique d'achats responsables Impact territorial de l'activité
 <p>Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> Actions de prévention des risques catastrophes naturelles (CATNAT) Offres et services intégrant les évolutions découlant du changement climatique Politique d'Investissement Socialement Responsable Actions en faveur de la biodiversité Bilan des Émissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES)
 <p>Vie aquatique</p>	<ul style="list-style-type: none"> Partenariat avec Plastic Odyssey Réduction des déchets plastiques
 <p>Paix, justice et institutions efficaces</p>	<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 18 h. Un conseiller vous répondra par écrit, par tchat adapté ou par webcam 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



Assistance Matmut

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



E-constat Auto

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

Réseaux sociaux



Courrier

Adresse postale de la Matmut : 76030 Rouen CEDEX 1.

Relations presse et médias

Guillaume Buiron - Tél. : 0235 6370 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, 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, 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 1 550 000 €, 532 932 290 RCS Rouen.

Siège social : 66, rue de Sotteville 76100 Rouen.
Orias n° 12068550.

Adresse postale : 76030 Rouen Cedex 1. 02 35 03 68 68.

HYPERLINK «<http://www.orias.fr>» www.orias.fr, Conseiller en Investissements Financiers, membre de la CNCEF, 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 Code de la mutualité, immatriculée au répertoire SIRENE sous le numéro 529 836 579.

Sièges sociaux : 66, rue de Sotteville 76100 Rouen.

Mutuelle Ociane Matmut – 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 Entreprise régie par le Code des assurances immatriculée au répertoire SIRENE sous le numéro 784 394 397. Siège social : 111, rue du Château des Rentiers 75013 Paris.

Mutlog – Siren 325 942 969.

Mutlog Garanties – Siren 384 253 605.

Mutuelles soumises aux dispositions du Livre II du Code de la mutualité, 75, quai de Seine 75940 Paris CEDEX 19.

Mgéfi (Mutuelle Générale de l'Economie, des Finances et de l'Industrie), mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité, dont le siège social est situé 6, rue Bouchardon, CS 50070, 75481 Paris CEDEX 10, immatriculée au répertoire SIRENE sous le numéro 499 982 098.

Studio Matmut - 04/23

Crédits photographiques

p.41 Corps Pluriels, Y.Ouali - p.41 Ballet de Lorraine, CCN

Le document que vous avez entre les mains est écoresponsable.

Son imprimeur, IROPA, est français et s'inscrit dans la norme ISO 26000 en faveur de la responsabilité sociétale et du respect de l'environnement. Quatre labels et certifications saluent l'engagement d'IROPA pour la limitation des impacts environnementaux et la gestion durable des forêts.

Son encre est 100 % végétale. Sa couverture et son papier, Cocoon Silk, sont recyclés à 100 %. Il est certifié Cradle to Cradle® ou « du berceau au berceau ». Autrement dit, le matériau reste de qualité tout au long de ses cycles de vie. Cette norme internationale est la plus avancée en la matière.

