



Déclaration de performance extra-financière

du Groupe Matmut

2023



Déclaration de performance



Sommaire

Avant-propos	4
Édito	7
Note méthodologique	10
Modèle d'affaires	15
Modèle d'affaires Matmut	16



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	52
Veiller aux enjeux d'image et de réputation	62

Les engagements du Groupe Matmut pour réduire les risques sociaux

Préserver le climat social	66
Gérer efficacement les emplois et les compétences	78

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

Protéger l'activité	86
Prévenir le risque cyber	90

Les engagements du Groupe Matmut pour réduire les risques environnementaux

Agir face au changement climatique	102
Réduire l'impact environnemental de l'activité	120



Tableaux récapitulatifs

Risques, politiques, indicateurs clés	138
Contribution aux objectifs de développement durable	141
Contacts	142

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 femmes et les hommes 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.

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 au cœur même de sa Raison d'être. Elle conçoit ainsi des produits d'assurance responsables, participe à rendre les soins, le sport, l'art... réellement accessibles à toutes et à tous, et s'engage plus largement dans la protection de notre environnement.

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.





« Nous avons confiance en notre capacité à nous adapter et à trouver des solutions efficaces pour dessiner un avenir durable à la Matmut »

Édito

C'est la dernière ! La Déclaration de performance extra-financière (DPEF), comme nous la connaissons aujourd'hui, laissera sa place dès l'année prochaine au rapport de durabilité. Une évolution qui s'explique par l'entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2024 d'une directive européenne connue sous le nom de CSRD (Corporate sustainability reporting directive). Son objectif : créer un langage commun aux entreprises européennes en matière de durabilité.

Nous sommes sûrs et certains que nous saurons transformer ces nouvelles contraintes réglementaires en opportunités pour le Groupe Matmut. Comme nous le faisons déjà avec la réalisation volontaire de la DPEF, à laquelle nous ne sommes pas légalement soumis. Et comme nous l'avons fait au quotidien en 2023, en ayant toujours à cœur de concilier performance et bien commun.

Cette année a été marquée par la poursuite de notre politique RSE (Responsabilité sociétale des entreprises) volontariste autour des trois axes que nous avons définis en 2022 : protéger l'environnement, faciliter l'inclusion et l'accessibilité, promouvoir la santé et le bien-être. Au cœur de la stratégie du groupe, elle s'incarne chaque jour dans des actions qui permettent à chacune et chacun de s'engager individuellement et collectivement.

Pour sensibiliser et mettre en mouvement nos collaborateurs, nous nous appuyons sur un solide réseau d'ambassadeurs. Leurs connaissances en matière de RSE et leurs liens se sont renforcés en 2023 grâce à leur participation à de nombreux comités d'information et d'acculturation, ainsi qu'à des échanges réguliers tout au long de l'année. Ce qui a contribué à les rendre toujours plus acteurs de notre engagement RSE.

Un engagement qui va bien au-delà du périmètre interne, puisqu'il embarque aussi nos sociétaires et toutes les parties prenantes de notre activité. En atteste la deuxième édition des cleanwalks organisées partout en France le 16 septembre 2023. Une action collective qui a mobilisé 500 participants (dont 200 collaborateurs et sociétaires de la Matmut) et évité à 3,5 tonnes de déchets de terminer dans la nature... Les marches à allure libre proposées par le groupe dans le cadre de courses reconnues comme les Foulées de l'Assurance, le Seine Marathon 76 ou le 10 km ETPM des quais de Bordeaux sont une autre preuve de notre volonté d'inciter le plus grand nombre à bouger.

Ce ne sont que deux exemples de notre engagement à agir en faveur d'une société plus solidaire, plus inclusive, et plus active face aux changements climatiques. Vous pourrez découvrir tous les autres dans les pages qui suivent. Des actions concrètes et positives, qui ne doivent toutefois pas éclipser le contexte climatique, économique et social actuel toujours tendu.

Face à l'urgence climatique, le Groupe Matmut s'est résolument inscrit dans une logique de réduction de son empreinte carbone d'ici à 2050. Avec des initiatives en faveur d'une « Matmut plus responsable » pour limiter l'empreinte carbone du numérique par exemple, tendre vers le zéro déchet ou encore encourager les mobilités douces. Dans le même esprit, nous avons mené un vaste plan de sobriété énergétique, qui a conduit à une économie d'énergie significative.

En 2023, un premier bilan de gaz à effet de serre a été réalisé sur trois périmètres distincts d'émissions directes et indirectes. Tout l'enjeu est désormais de définir notre trajectoire de décarbonation.

Le défi qui s'annonce est de taille. La force de notre collectif l'est encore plus. Nous avons confiance en notre capacité à nous adapter et à trouver des solutions efficaces pour dessiner un avenir durable à la Matmut !

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 cotisation. Entreprises régies par le Code des assurances. Siège social : 66, rue de Solferino 75110 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 9 août 2017.

La réglementation prévoit, pour certaines entreprises et certains groupes, l'obligation d'insérer dans le rapport de gestion :

- une « déclaration de performance extra-financière » ;
- un reporting sur la politique environnementale, sociale et de gouvernance de l'entreprise et son résultat ;
- 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 2023.

Les entreprises affiliées :

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

Les filiales de la Matmut :

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

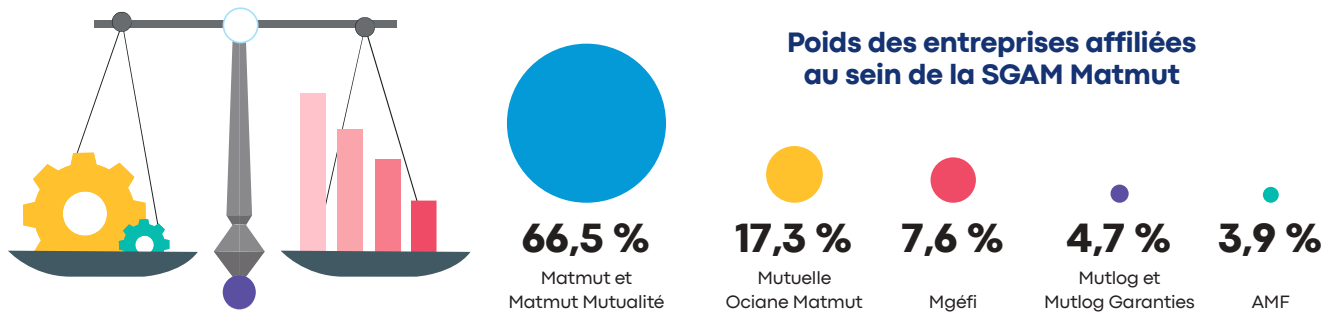
Poids des entreprises affiliées au sein de la SGAM Matmut

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, Mutlog Garanties et Mgéfi, celles-ci sont intégrées au support. Une mention en précise l'origine.



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 2023. 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 de la Coordination Stratégique, Finances et Risques ;
- la Direction Juridique, Conformité et Contrôle ;
- la Direction des Ressources Humaines ;
- la Direction des Moyens Généraux et Travaux Immobiliers ;
- la Direction du Numérique et de l'Innovation ;
- la Direction de l'Assurance IARD ;
- la Direction de la Relation Sociétaire ;
- la Direction Finances et Patrimoine ;
- le Secrétariat Général ;
- la Direction Assurance Santé ;
- la Direction Audit Interne ;
- la Direction Marketing Groupe ;
- la Direction de la RSE et de la Communication ;
- les entreprises affiliées de la SGAM.

La Direction de la RSE et de la Communication 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 de la Performance et des Risques, 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 Direction de la Performance et des Risques avec les membres du comité exécutif, 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).

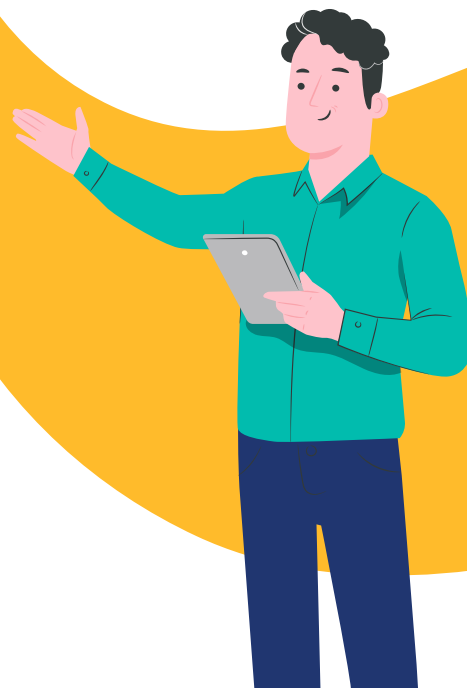


Thématiques exclues

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 ;
- les actions visant à promouvoir le lien nation-armée et à soutenir l'engagement dans les réserves.





© Juvvrat Profischot - Getty Images

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



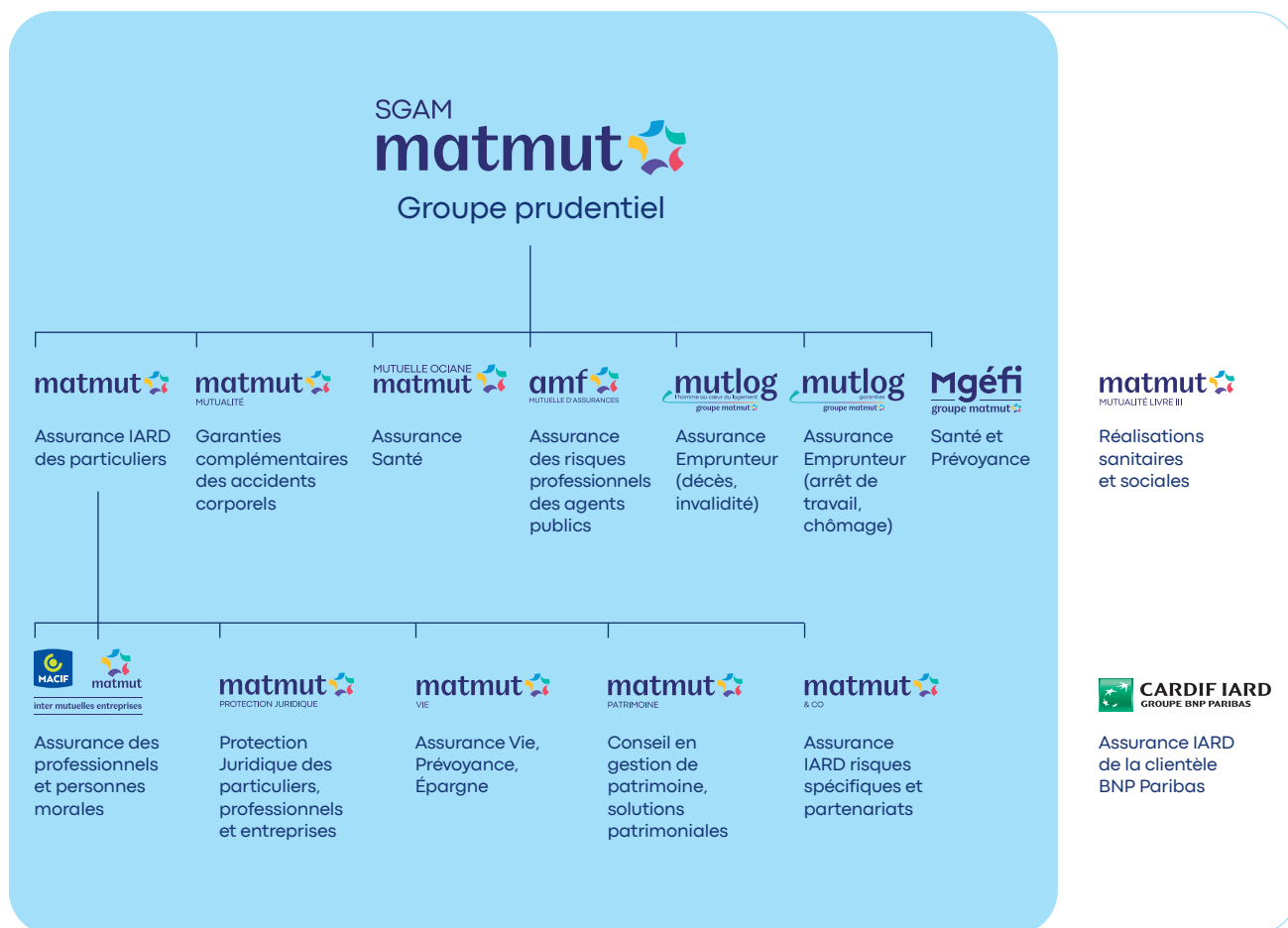
Table de concordance avec les attendus réglementaires

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. 19
		Activités et chiffres clés	p. 21
		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. 30
		Risques sociaux	p. 66
		Risques liés à la sécurité	p. 86
		Risques environnementaux	p. 102
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. 108	
	Engagements sociétaux en faveur du développement durable	Risques environnementaux p. 120	
	Accords collectifs conclus et leurs impacts sur la performance économique, ainsi que sur les conditions de travail des salariés	Risques sociaux p. 72	
	Actions de lutte contre les discriminations, actions en faveur de la diversité et mesures prises en faveur des personnes handicapées	Risques sociaux p. 67	
	Actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives	p. 44	
	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	
Article 29, IV ; c. com. art. L 225-102-1, III, al.2 modifié	Informations relatives aux actions visant à promouvoir le lien Nation-armée et à soutenir l'engagement dans les réserves	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 2024



Organisation

Le Groupe Matmut est organisé en Société de groupe d'assurance mutuelle (SGAM) prudentielle depuis 2018. Dénommée **SGAM Matmut**, elle est composée 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 Finances et de l'Industrie).

Toutes les entreprises affiliées appartiennent à l'économie sociale et solidaire, 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



6 573
collaborateurs



66 %
de femmes



34 %
d'hommes



94 % CDI



2 % CDD



4 % alternants

Une proximité au service des assurés



480 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



2 923 M€ de cotisations acquises



2 203 M€ de fonds propres



189 % 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 Épargne
Pension

EAP – Crystal SA
Mutuelle de la
fonction publique
Association des
comptables publics
Cdiscount
AssurOne Groupe
Attijariwafa Bank Europe

Nos créations de valeurs

Un mode mutualiste efficace



4,5 M
de sociétaires/
adhérents



8,3 M
de contrats



+ 400 K sociétaires (portefeuille + 9,5 %)



+ 431 K contrats (portefeuille + 5,4 %)



44 M€ résultat net

Un engagement social fort au service des collaborateurs



288,5 M€ masse salariale



16,8 M€ consacrés à la formation



93,5 % de collaborateurs formés en 2022



1 017 recrutements/an dont 19 % d'alternants



8,7 % taux d'emploi des personnes en situation de handicap

Un engagement social fort au service de la collectivité



2 415 M€ charges de sinistres IARD et Santé



3,1 M€ consacrés à la prévention



793 K€ d'aides allouées aux assurés en difficulté



1,7 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 2023

Une contribution au développement durable

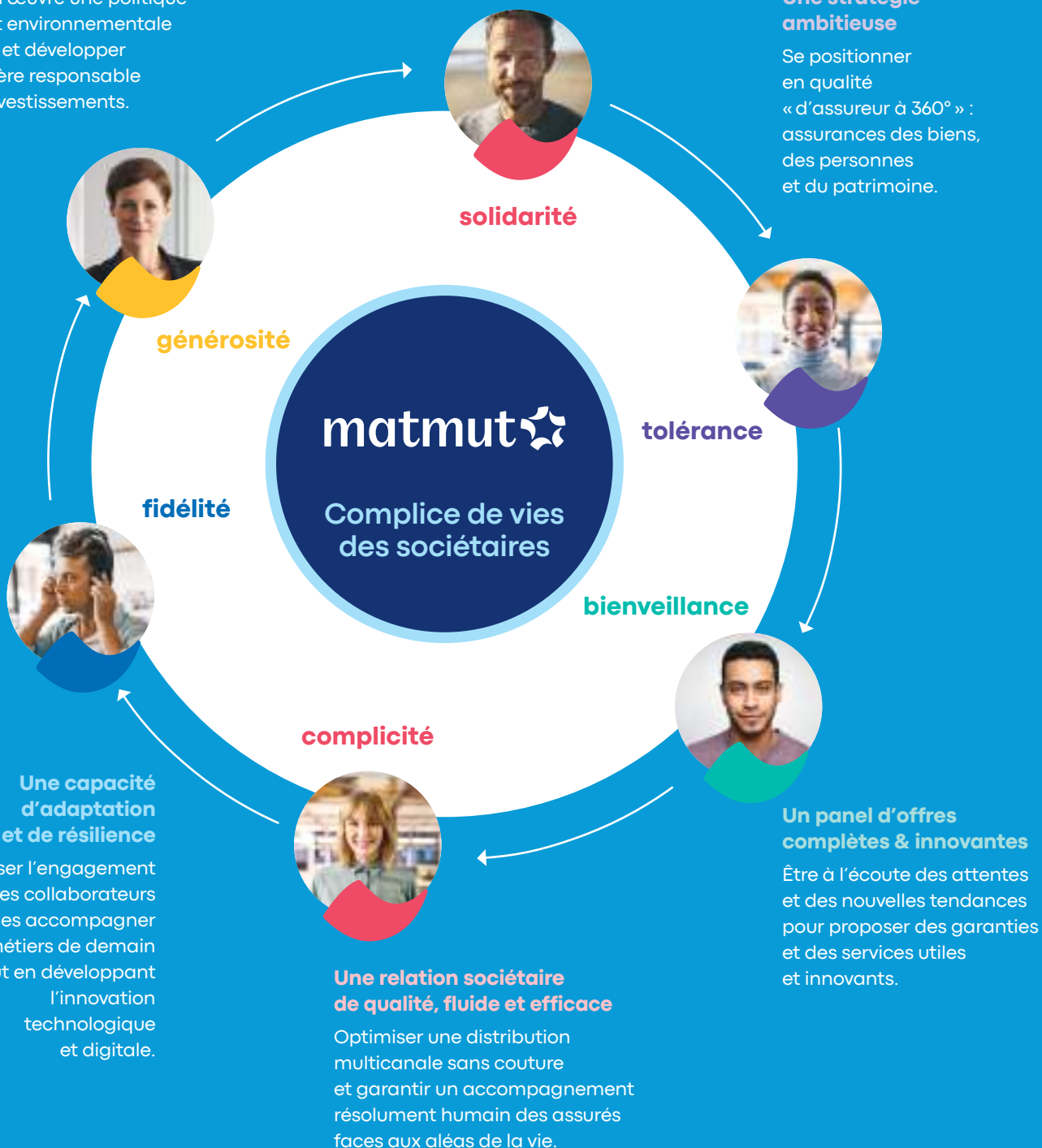
Mettre en œuvre une politique sociale et environnementale engagée et développer le caractère responsable de nos investissements.

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

Le plan stratégique Plus de Matmut s'est conclu en 2023 sur un bilan globalement positif, contribuant ainsi à installer l'image de Matmut, groupe complet d'assurance.



#Plus d'identité et de singularité

Ce pilier avait pour vocation de déployer l'image de marque ancrée dans nos principes mutualistes fondateurs et de **porter la fierté de nos valeurs et de nos engagements.**

Cela s'est concrétisé par la formalisation de notre Raison d'être, la création d'une direction RSE ayant pour mission de mener les travaux d'incarnation de celle-ci, et par **le déploiement d'une nouvelle identité visuelle.**



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

L'objectif était de développer les partenariats, les produits d'épargne, la fidélisation de la clientèle de particuliers, la performance et l'attractivité vers la clientèle des professionnels via, notamment, une utilisation efficiente de la data.

La Matmut peut s'enorgueillir **de beaux succès avec l'intégration de la Mgéfi**, la prolongation du partenariat IARD avec Cardif, le lancement de nouveaux produits en santé (« Santé vous bien »), en épargne (gamme Complice) ou en prévoyance (MAV Sérénité). Les efforts initiés sur l'épargne et les professionnels **seront poursuivis dans le prochain plan stratégique.**



#Plus d'évolution interne

Enfin, l'ambition du pilier 3 « Plus d'évolution interne » **était de mener la modernisation des outils, des méthodes et environnements de travail au service des collaborateurs.**

Les bases de la réécriture de notre système d'information ont été posées avec la finalisation de l'architecture cible et de premières livraisons. Ce chantier doit se poursuivre dans les prochaines années. La modernisation se manifeste de manière tangible à travers **le projet « Maison Matmut »** de refonte de nos espaces de travail et d'accueil, avec la livraison des premières agences pilotes, et à travers le pacte managérial formalisé et déployé au cours de l'année 2023.

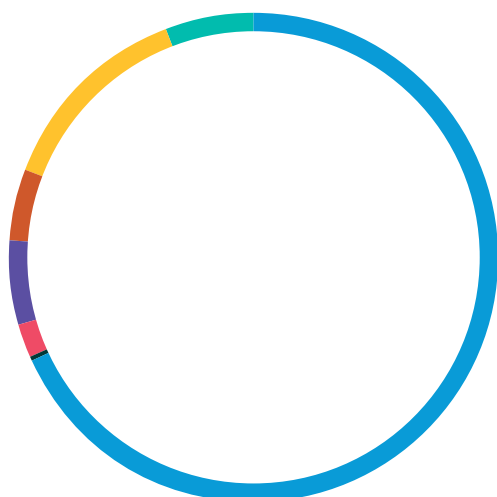
La création de la **Direction du Pilotage de la Transformation** en juillet 2023 contribue également à cette volonté d'accélérer dans le **suivi de nos projets stratégiques**, en s'assurant d'une exécution sereine et conforme aux attendus de performance (coût, qualité et délai). Le plan stratégique 2024-2026 « Objectif Impact » pourra s'appuyer sur les acquis de « Plus de Matmut », et intègre également dans nos ambitions les évolutions significatives de notre environnement. À travers ces chantiers, le Groupe Matmut réaffirme son **ambition d'accompagner ses sociétaires** dans leur vie quotidienne et leurs projets, tout en **confortant sa résilience** et en **développant son adaptabilité** pour être en phase avec l'évolution de la société.

Activités et chiffres clés

Données au 31.12.2023

Le sociétariat

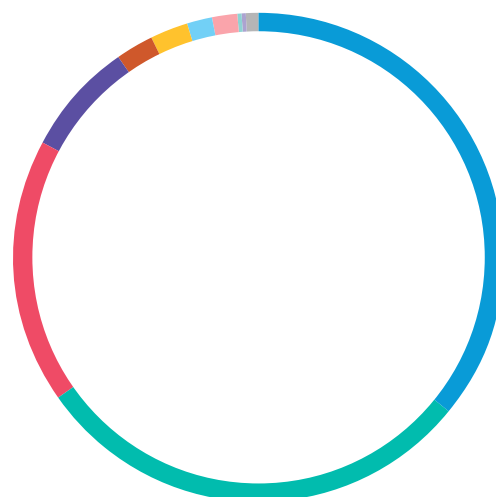
Nombre total de sociétaires : **4 502 022**



● Matmut SAM :	3 071 303
● Matmut & Co :	11 561
● Inter Mutuelles Entreprises (IME) :	100 200
● AMF :	248 931
● Mutlog et Mutlog Garanties :	211 063
● Mutuelle Ociane Matmut (MOM) :	598 134
● Mgéfi :	260 830

Les contrats

Portefeuille de contrats : **8 302 858**



● Véhicules à moteur :	2 873 835
● Habitation :	2 332 281
● Corporels :	1 394 051
● Santé :	598 134
● Pro & Entreprises :	198 199
● Assurance Scolaire :	197 219
● Épargne et Prévoyance :	143 090
● Assurance Emprunteur :	140 988
● Comptables Publics/Régisseurs :	15 782
● Multigaranties Professionnelles Agents Publics :	16 982
● Autres contrats* :	58 782

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



Données financières

En K€	2023	2022	2021	Variation
Bénéfice net	44 057	46 884	88 093	- 2 827
Flux de trésorerie d'exploitation	286 249	286 499	263 251	- 250
Part du bénéfice net dans l'actif total ⁽¹⁾	0,60 %	0,69 %	1,36 %	- 0,09 point
Proportion de la dette à long terme ⁽²⁾	0,00 %	0,00 %	0,00 %	=
Niveau de rotation du capital ⁽³⁾	1,33	1,26	1,25	+ 0,07

⁽¹⁾ Résultat de l'exercice/total bilan

⁽²⁾ Emprunts bancaires ou dettes financières à LT/total bilan

⁽³⁾ Chiffre d'affaires/capitaux propres du groupe

Les collaborateurs de la SGAM Matmut

Total : 6 829

Répartition par entité

matmut  **5 565**

MUTUELLE OCIANE
matmut  **561**

matmut  **279**
PROTECTION JURIDIQUE

Mgéfi 
groupe matmut **202**

 
inter mutuelles entreprises **112**

mutlog  **37**
l'homme au cœur du logement groupe matmut  garanties groupe matmut 

matmut  **29**
VIE

amf 
MUTUELLE D'ASSURANCES **17**

matmut  **14**
MUTUALITÉ

matmut  **13**
PATRIMOINE

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.

1 129

délégués aux assemblées générales en 2023 représentant les sociétaires/adhérents des mutuelles affiliées à la SGAM Matmut sur tout le territoire



© Storyset

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 ».

12,23 %

de taux de participation aux élections des délégués des sociétaires Matmut, Matmut Mutualité Livre II et Matmut Mutualité Livre III en 2023



© VioletaStojmenovic - Gettyimages

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.

83

délégués du conseil d'administration pour 94 départements au 31/12/2023

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

	2023	2022	2021
Mutuelle Matmut	78 %	80 %	81 %*
Mutuelle Ociane Matmut	78 %	74 %	75 %
Mutuelle AMF	100 %	97 %	98 %
Mutuelles Mutlog et Mutlog Garanties	91 %	81 %	86 %
Mgéfi	91 %	NC	NC

*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	35 %	65 %
Matmut	50 %	50 %
Matmut Mutualité	45 %	55 %
Matmut Mutualité Livre III	40 %	60 %
Inter Mutuelles Entreprises	40 %	60 %
Matmut Protection Juridique	57 %	43 %
Matmut Vie	75 %	25 %
Matmut & Co	67 %	33 %
Total	48 %	52 %
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 2023, la Mutuelle Ociane Matmut, qui porte l'offre Santé du groupe, s'est vue renouveler pour la deuxième fois consécutive 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 25 ambassadeurs RSE issus de toutes les directions et 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'échange et de sensibilisation (fresque du climat, visite d'une ferme de permaculture, d'un site de l'office national des forêts, d'une usine de méthanisation...).



© CORNINGAGE - AdobeStock

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 », de l'hebdomadaire *Le Point*, associé à l'institut de sondage indépendant Statista.

Engagements solidaires

En adhérant au dispositif MicroDon depuis 2018, le Groupe Matmut s'est inscrit naturellement dans une 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 2023, plus de 43 000 € ont été reversés à 4 associations dédiées à la recherche médicale, l'environnement ou des programmes d'inclusion.

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. 52
Veiller aux enjeux d'image et de réputation	p. 62

2

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

Préserver le climat social	p. 66
Gérer efficacement les emplois et les compétences	p. 78

3

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

Protéger l'activité	p. 86
Prévenir le risque cyber	p. 90

4

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

Agir face au changement climatique	p. 102
Réduire l'impact environnemental de l'activité	p. 120



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. 52
	1.3	Veiller aux enjeux d'image et de réputation	p. 62

1.1

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

Description

Crise économique, crise sanitaire, inflation, perte de pouvoir d'achat, 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

L'année 2023 a été tout particulièrement marquée par une crise inflationniste qui n'a pas épargné le secteur de la santé. À cela s'ajoutent de nombreuses mesures gouvernementales qui affectent directement le budget des adhérents avec parmi les plus impactantes :

- le déremboursement de la Sécurité sociale sur tous les soins et actes dentaires avec un transfert de charges vers les mutuelles qui prendront à leurs frais 40 % des tarifs dentaires réglementaires ;
- les revalorisations tarifaires des consultations des médecins (+ 1,50 €) et celles des auxiliaires médicaux (infirmiers, sages-femmes, masseurs-kinésithérapeutes, orthophonistes, orthoptistes...).

Parce qu'être mutualiste, c'est s'engager dans l'intérêt de ses adhérents, la Mutuelle Ociane Matmut a décidé de ne répercuter que partiellement le coût de l'augmentation des dépenses de santé ainsi que celui lié à ces réformes sur les cotisations 2024.

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

- le remboursement intégral des équipements optiques, dentaires et d'aides auditives 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 podologie, la contraception féminine et le sevrage tabagique, en déposant les factures directement sur l'espace personnel ;
- la carte de tiers payant numérique évitant d'avancer les frais.

La Mutuelle Ociane Matmut poursuit également son engagement pour l'accès aux soins et confirme son statut de gestionnaire de la complémentaire santé solidaire. Elle permet à ses bénéficiaires une protection santé optimale et adaptée à leurs ressources financières. Les dépenses de santé sont donc prises en charge à hauteur de 100 % des tarifs de la Sécurité sociale.

Toujours pour faciliter l'accès aux soins ou permettre aux adhérents de prendre soin de leur santé, un large panel de services est, par ailleurs, proposé par la Mutuelle Ociane Matmut (téléconsultation 24 h/24, 7 j/7, deuxième avis médical en moins de 7 jours...).



Solidarité Maroc

Le 8 septembre 2023, la Maroc a subi une catastrophe sans précédent. Il a été frappé par un terrible séisme d'une magnitude de 7 sur l'échelle de Richter dans la région de Marrakech, faisant de très nombreuses victimes.

La première pensée des collaborateurs du Groupe Matmut et de ses dirigeants a été pour les marocaines et les marocains victimes de ce séisme et vers toutes les personnes touchées par ce drame humain. Partageant leur tristesse, la Matmut s'est associée à la peine des familles et des proches victimes.

Elle a décidé d'apporter son soutien par un don de 50 000 € à la Fondation de France qui a rapidement déployé des actions de premières nécessités pour venir en aide aux victimes dans les zones les plus impactées.



Dans Le domaine de l'inclusion sociale

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

La Mutuelle Ociane Matmut a décidé de renouveler son engagement auprès des orphelins des Sapeurs-Pompiers de France aux côtés du festival ODP Talence.

En 2023, grâce à l'événement, 71 614 € ont pu être reversés sous forme de dons à l'Œuvre des Pupilles Orphelins et Fond d'Entraide des Sapeurs-Pompiers de France.

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, personnes en situation de handicap.

L'assurance solidaire joue son rôle de filet protecteur de l'entrepreneur vulnérable, en l'aidant à pérenniser son activité. Elle favorise aussi 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.

En 2023, la Fondation Entrepreneurs de la Cité a fait partie des 19 lauréats de l'appel à manifestation d'intérêt sur le thème de l'innovation sociale lancée par l'État. Ce succès ouvre droit à une subvention pour renforcer son action.

La Fondation de la 2ème chance

La Fondation de la 2ème Chance aide et accompagne des personnes ayant traversé de lourdes épreuves de vie, en situation de grande précarité et manifestant une réelle volonté de rebondir.

Le Coup de pouce 2ème Chance consiste à proposer un soutien financier et humain pour mener à bien un projet professionnel durable. Il est accordé après une instruction approfondie. Le taux de retour à l'emploi est de 80 %.

En 2023, la Matmut a accompagné 2 femmes. Une pour un projet de récupération/transformation de denrées végétales périssables, l'autre pour une formation de mécanique automobile.

Emmaüs Connect

Emmaüs Connect agit depuis 2013 pour permettre aux personnes en situation de précarité sociale et numérique d'accéder à des outils en ligne devenus indispensables.

Emmaüs Connect agit sur les 3 aspects de la précarité numérique : accès au matériel, aux moyens de connexion, accompagnement vers les compétences essentielles.

En 2023, grâce à la mobilisation des collaborateurs Matmut, Emmaüs Connect a pu mettre en place 3 ateliers d'initiation permettant d'accompagner jusqu'à 30 personnes.

La Cravate Solidaire, une mobilisation record

La Cravate Solidaire a pour vocation de favoriser l'insertion professionnelle en luttant contre les discriminations liées à l'apparence.

Du 29 novembre au 12 décembre 2023, la Matmut a proposé à ses collaborateurs de participer à une collecte de vêtements avec l'association la Cravate Solidaire sur différents sites du groupe.

Durant deux semaines, les collaborateurs ont été invités à faire du tri dans leurs placards avec pour objectifs de :

- aider les plus démunis dans leur retour à l'emploi ;
- alimenter les dressings solidaires de l'association ;
- donner une seconde vie aux vêtements qu'ils ne portent plus.

Avec plus de 1 tonne de vêtements collectés, cette opération est un record national pour la Cravate Solidaire. Un énorme succès collectif et solidaire.

La Matmut est très fière de cette action en faveur de l'inclusion et du retour à l'emploi.

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.

Les plats sont cuisinés par des chefs à partir de surplus alimentaires et servis par des bénévoles. Les recettes sont créées chaque jour à partir de produits récupérés le matin.

Les repas sont servis dans le cadre prestigieux du foyer de la Madeleine et permettent au Refettorio d'offrir un moment empreint de respect, chaleureux et réconfortant à ses invités. Une belle aventure humaine et solidaire qui résonne avec l'engagement de la Matmut en faveur de l'inclusion.

En 2023, le Refettorio a servi plus de 16 000 repas et a permis de sauver plus de 20 tonnes de produits par mois.

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, en complément du don réalisé, la Matmut organise certains de ses événements internes avec le XXI. 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.

Épice 82

Depuis 1989, cette association montalbanaise accompagne les usagers de drogue vers la réduction des risques liés à leur consommation et vers la réinsertion en centre d'accueil. Elle est très engagée sur le dispositif médico-social Travail Alternatif Payé à la Journée soutenu par l'État pour les 16 à 25 ans en situation de précarité.

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

- accompagnement d'adultes, d'adolescents et de leurs proches ;
- permanence en milieu carcéral ;
- groupe de parole pour les femmes ;
- programme d'échange de seringues (mise à la disposition des usagers de matériels, notamment pour les injections stériles).

Épice 82 a enregistré près de 3 000 passages en 2023.

Fraternité Banlieues

Créée en 2000, l'association Fraternité Banlieues a pour objectif d'aider les jeunes de 10 à 25 ans des banlieues difficiles de l'agglomération rouennaise.

Elle a obtenu le label Dynamique Espoir Banlieues qui distingue les initiatives créatrices de lien social améliorant le « vivre ensemble » et la qualité de vie des habitants.

Les jeunes sont accueillis sur quatre sites au cœur des quartiers sensibles. Accueil par le jeu et par des activités ludiques. Ces sites sont des lieux d'échange qui permettent de lutter contre le défaitisme et les discriminations et de faire émerger les valeurs propres de chacun.

La Matmut soutient également

Le groupe soutient de nombreuses autres structures dans les domaines médicaux et médico-sociaux.

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

- 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 Vie et Espoir pour les enfants atteints de leucémie ou de tumeur cancéreuse ;
- l'association Tout le monde contre le cancer qui accompagne autrement les enfants hospitalisés atteints d'un cancer ;
- l'association Laurette Fugain qui soutient la recherche médicale sur les leucémies et les cancers du sang.

Tout le Monde Contre le Cancer

En 2023 la Matmut a poursuivi son engagement en faveur de l'association Tout le Monde Contre le Cancer.

L'association qui croit en la force du collectif et des émotions positives soutient toutes celles et ceux qui sont confrontés à la maladie.

Cette année, la Matmut s'est plus spécialement impliquée dans deux actions.

- Toques en Truck : tournée d'un foodtruck dans les services pédiatriques de CHU français, pour rassembler, autour d'un repas concocté par des chefs, les enfants touchés par le cancer, accompagnés de leurs proches, mais également des soignants. Au-delà du soutien financier du groupe, 8 collaborateurs se sont engagés en bénévoles d'un jour sur les 4 sites accompagnés par la Matmut. Une vraie fierté collective.

- 100 Noël, 100 hôpitaux : un moment de fête pour des milliers d'enfants touchés par le cancer qui passeront Noël à l'hôpital. Au programme : décorations colorées, maquilleurs, jongleurs, chanteurs, danseurs, qui déambulent dans les couloirs de l'hôpital pour apporter de la joie aux enfants même lorsqu'ils ne peuvent pas quitter leur chambre et à leurs familles. Une approche soutenue par les collaborateurs Matmut via l'attribution de dotations au terme d'un challenge commercial mobilisant tout le réseau d'agences.

Tout le Monde Contre le Cancer, c'est chaque année :

- 25 000 patients, aidants, soignants reboostés
- 20 000 cadeaux offerts
- 170 hôpitaux partenaires
- 14 000 heures de bénévolat

La Matmut a également participé à l'édition 2023 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.

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 comporte en effet nécessairement des limites, concernant les événements couverts et/ou les conséquences indemnifiables. Les assurés peuvent ainsi 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 de leur 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, mais elles peuvent également 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. Chacune des situations fait alors l'objet d'une étude attentive par les membres de la commission et du fonds.

L'année 2023 a été marquée par une forte hausse de l'activité de la commission d'action mutualiste, pendant que celle du Fonds d'Entraide Mutualiste était en légère croissance.



Indicateurs clés

	2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Commission d'action mutualiste/formation plénière* (CAM plénière)				
Nombre de dossiers étudiés	51	39	60	+ 31 %
Nombre d'accords	33	22	42	+ 50 %
Montant total alloué	200 K€	67 K€	190 K€	+ 198 %
Montant moyen alloué	6 080 €	3 045 €	4 533 €	+ 100 %
Commission d'action mutualiste/formation restreinte* (CAM restreinte)				
Nombre de dossiers étudiés	252	184	207	+ 37 %
Nombre d'accords	192	136	170	+ 41 %
Montant total alloué	259 K€	194 K€	200 K€	+ 33 %
Montant moyen alloué	1 350 €	1 427 €	1 179 €	- 5 %
Total CAM (plénière + restreinte)				
Nombre de dossiers étudiés	303	223	267	+ 36 %
Nombre d'accords	225	158	212	+ 39 %
Montant total alloué	459 K€	261 K€	391 K€	+ 76 %
Montant moyen alloué	2 043 €	1 653 €	1 843 €	+ 27 %
Fonds d'Entraide Mutualiste (FEM)				
Nombre de dossiers étudiés	401	369	384	+ 9 %
Nombre d'accords	3586	357	360	+ 8 %
Montant total alloué	334 K€	323 K€	257 K€	+ 3 %
Montant moyen alloué	865 €	907 €	715 €	- 5 %
Total Groupe Matmut (Total CAM + FEM)				
Nombre de dossiers étudiés	704	592	651	+ 19 %
Nombre d'accords	611	515	572	+ 17 %
Montant total alloué	793 K€	584 K€	648 K€	+ 36 %
Montant moyen alloué	1 299 €	1 136 €	1 133 €	+ 15 %

*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 Sourdline 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).



© Westend61 - Getty Images



Indicateurs clés

	2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Pourcentage des agences Matmut accessibles aux personnes en situation de handicap	100 %	99 %	99 %	+ 1 point
Nombre d'appels Sourdline reçus	1 048	1 430	1 581	- 9,55 %
Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)				
matmut.fr	51 %	51 %	29 %	=
matmutpourlesarts.fr	60 %	60 %	60 %	=
Application Ma Matmut	53 %	53 %	53 %	=
Application Assistance	58 %	58 %	58 %	=

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.



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.



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 quatrième édition des défis Kerpape, un mini triathlon handi-valide. Ce moment convivial et bienveillant a permis une levée de fonds pour la recherche.





© Halfpoint - AdobeStock

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.

Centre de la rééducation auditive Beethoven

Les personnes victimes de surdité ou malentendantes présentent des incapacités significatives et persistantes. Celles-ci sont susceptibles d'entraver le développement du langage et la capacité de communiquer avec autrui. Leur degré de participation sociale s'en trouve alors fortement affecté.

Le centre Beethoven accueille de jeunes enfants déficients auditifs pour aider à développer leur autonomie et faciliter leur entrée en école maternelle.

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 Hanquingquant.

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 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.



© Storyset



Politique de mécénat et sponsoring



La politique de mécénat médical et médico-social du Groupe Matmut illustre depuis de nombreuses années sa volonté de mener des actions concrètes au bénéfice du plus grand nombre. L'innovation et la recherche médicale appliquée 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 2023, la Matmut a soutenu un projet d'acquisition d'un système de vidéo projection immersive et interactive pour la formation et l'entraînement des professionnels exposés aux situations sanitaires exceptionnelles.

La Fondation Jacques Monod

La Fondation Jacques Monod finance des 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.

La Matmut a participé au financement de 9 fresques murales au sein du service d'Imagerie médicale créées par un artiste havrais choisi par l'équipe.

En 2023, s'est déroulé le vernissage de ces fresques murales. Visibles par le public, par les patients et les équipes du service d'imagerie, ces fresques illuminent les locaux et profitent à tous.

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 de La Musse qui s'étend sur 55 hectares. Il permet une prise en charge thérapeutique complémentaire aux soins médicaux grâce à l'équithérapie.

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 ».



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

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 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 la Mutualité française publique action santé sociale (MFPass), la Matmut participe à la gestion du Centre de la Gabrielle et des Ateliers du Parc de Clayes.

Cette plateforme regroupe plusieurs établissements et services pour personnes en situation de handicap mental. Elle favorise leur inclusion scolaire, éducative et professionnelle.

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

Ce dispositif permet d'aider 500 enfants, adolescents et adultes en situation de handicap mental en 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.

Mécénat au bénéfice des femmes

Femmes@numérique

La Matmut a participé à la création de la fondation Femmes@numérique en 2018 dont l'objectif est de faciliter l'accès des femmes aux métiers du numérique dans un monde qui se transforme.

Nouveaux usages, nouvelles technologies, nouvelles innovations ouvrent de nouvelles perspectives professionnelles.

Femmes@numérique se mobilise pour rétablir une représentation homogène des femmes et des hommes dans le numérique.

L'association vise plus spécifiquement à sensibiliser les jeunes filles en milieu scolaire.

Ainsi, le premier appel à projet, « du scolaire au bac, lutte contre les stéréotypes aux étapes clés du choix des filles dans leur scolarité », a permis de sensibiliser plus de 25 000 élèves du primaire au lycée.

Force Femmes

Force Femmes est une association qui accompagne gratuitement les femmes de plus de 45 ans en recherche d'emploi. Elle les guide vers une autonomie dans la construction de leur projet professionnel, salarié ou entrepreneurial au travers d'ateliers collectifs et d'un accompagnement individuel.

En 2023, la Matmut a financé une promotion de femmes dans leur projet de retour à l'emploi.

En complément, des formations ont été assurées par des collaborateurs de la Matmut qui se sont personnellement engagés.

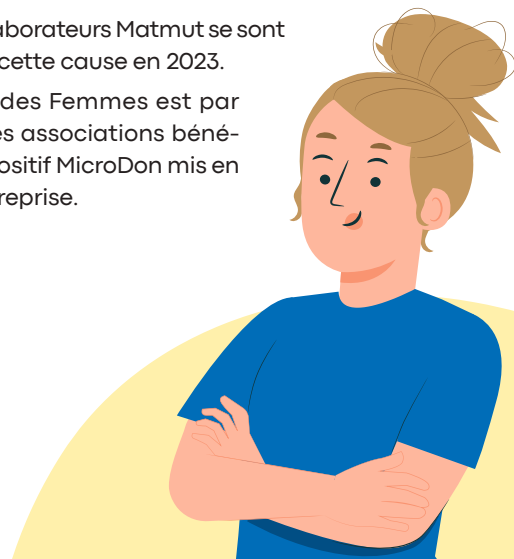
Fondation des Femmes

La Fondation des Femmes lutte contre les violences faites aux femmes. Chaque année, elle organise à Paris et maintenant à Bordeaux, La Nuit des Relais.

Cette soirée solidaire est dédiée à la collecte de fonds pour soutenir les femmes victimes de violences et à sensibiliser le grand public.

Près de 40 collaborateurs Matmut se sont engagés pour cette cause en 2023.

La Fondation des Femmes est par ailleurs une des associations bénéficiaire du dispositif MicroDon mis en place par l'entreprise.







Mécénat culturel

Depuis 16 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 Centre d'art contemporain de la Matmut – Daniel Havis

Le programme continue de s'appuyer sur le Centre d'art contemporain de la Matmut – Daniel Havis à Saint-Pierre-de-Varengueville (76). Ouvert à tous et gratuit, 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 de jardins variés et de dix-sept œuvres monumentales et permanentes. Son cœur est un château normand du XIX^e siècle. Chaque année, il abrite trois à quatre expositions d'art contemporain d'artistes de renommée locale, nationale, voire internationale. Le centre d'art est labellisé Accueil Vélo et le parc est labellisé Tourisme & Handicap.

J'éteins la lumière

À l'occasion de « Earth hour », la plus grande mobilisation citoyenne pour la planète organisée par le WWF, le centre d'art s'est aussi engagé pour la planète. Une fois les lumières entièrement éteintes, à 20 h 30 le 25 mars 2023, des visites de l'exposition Clark et Pognaud ont été proposées à la lampe torche !



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

Nombre de visiteurs			
2023	2022	2021*	Évolution 2023/2022
26 400**	38 264	15 853	- 31 %
Nombre de jours d'ouverture			
2023	2022	2021*	Évolution 2023/2022
221	221	195	=

* Confinement/jauges de fréquentation.

** Une exposition de moins qu'en 2022.

Le mécénat culturel

Le programme Matmut pour les arts ambitionne également d'accompagner des structures culturelles dans leurs propres actions. À ce titre, la Matmut a, en 2023, été mécène de 23 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

« Parcours de médiation multi sensoriel » du musée des Augustins de Toulouse est un projet qui a pour ambition de permettre une médiation universelle basée sur le sensible.

2

Les ateliers en milieu carcéral du centre du costume et de la scène de Moulin est un projet favorisant les situations de rencontre et de lien avec l'extérieur à travers des temps créatifs et de partage.



© Storyset

Le Ciné inclusif

Ce programme a été initié en 2022 avec le constat que le cinéma ne peut pas se partager facilement avec les 8 millions de personnes en situation de handicap sensoriel. 2023 a été une année d'accélération.

« Ciné inclusif » permet de partager une expérience cinématographique avec autrui. Ainsi, Matmut pour les arts participe au cinéma pour tous, en lien avec des associations, festivals, groupes de cinémas... Concrètement, il s'agit d'aider la création de versions audiodécrites et sous-titrées de qualité, d'accompagner les porteurs de projets d'outils d'accessibilité, de soutenir l'organisation de séances inclusives, notamment lors de festivals, de déployer des actions de sensibilisation des publics, salles de cinéma et organisateurs de festivals.

L'expérience du cinéma inclusif

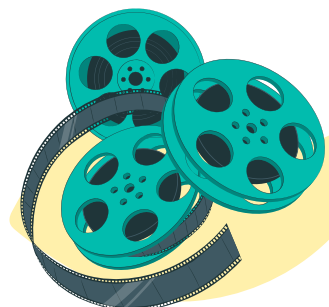
Le cinéma peut être une passion ! Se plonger dans une salle sombre, assis au fond d'un siège confortable, et se laisser porter par les émotions !

Et si on est malvoyant ou non entendant ? Comment ça se passe ? Le dispositif immersif en réalité virtuelle que nous avons créé en 2023 propose d'expérimenter le cinéma en audiodescription et en sous-titrage sourds et malentendants afin de découvrir les adaptations pour partager le cinéma, tous ensemble !



Chiffres clés 2023

- **7 adaptations** de films ou programmes de court métrage
- **Version beta de l'application** « La Bavarde »
- **4 festivals** soutenus pour leurs actions d'accessibilité (Fête du court-métrage, Sœurs Jumelles, Festival international de cinéma de La Rochelle et Play It Again)
- **100 séances** inclusives
- Environ **3 700 spectateurs**
- **162 personnes** sur **4 festivals** sensibilisées grâce à notre stand d'expérimentation du cinéma inclusif en réalité virtuelle



© Storyset



Mécénat sportif

Engagée dans le sport depuis plus de 20 ans, la Matmut a lancé en septembre 2022 Le Sport TRÈS Collectif, son programme d'engagement dans le sport qui ambitionne de mobiliser les parties prenantes afin d'agir tous ensemble pour favoriser l'inclusion par et dans le sport.

Ce programme, qui participe à l'incarnation de la Raison d'être de l'entreprise, permet de réaffirmer son rôle d'acteur engagé dans le sport et d'agir concrètement aux côtés de ses partenaires pour proposer des actions tangibles en matière d'inclusion par et dans le sport.

Le programme Le Sport TRÈS Collectif s'articule autour de trois missions :

1

Mobiliser les fans et les sportifs en faveur de l'inclusion

Pour favoriser l'inclusion, les associations sur le terrain sont des acteurs essentiels. Le Sport TRÈS Collectif permet ainsi de soutenir des projets et des initiatives positives identifiées par ces acteurs. Avec son programme, la Matmut souhaite aller plus loin en mobilisant également les fans et les sportifs dans cette démarche, en les faisant soutenir ces actions et même parfois en les rendant acteurs de ces actions.

Comme par exemple lorsque la Matmut et le club de football QRM invitent les fans à célébrer de jeunes fans autistes à l'occasion d'un match dédié. Un engagement des fans qui a permis la mise en place de créneaux hebdomadaires dédiés pour ces jeunes, grâce à la formation d'un éducateur spécialisé.

2

Renforcer l'équité de traitement dans le sport de haut-niveau pour faire évoluer des problématiques identifiées avec les partenaires

En témoigne l'engagement de la Matmut et de son partenaire Alexis Hanquiquant pour une meilleure médiatisation du paratriathlon. Pour ce faire, en 2023, la Matmut s'est associée avec les chaînes de télévision *Sport en France* et *L'Équipe* afin de permettre la diffusion des Championnats du Monde de paratriathlon 2022 puis 2023 ainsi que de soutenir la diffusion de l'épreuve test de paratriathlon à Paris (Test Event 2023). Cette médiatisation participe à développer la reconnaissance du parasport et plus largement l'acceptation du handicap.

À noter également la première saison pleine du Volant 100 % Féminin Matmut. En leur donnant les moyens de figurer dans une équipe performante, la Matmut a permis à deux femmes pilotes de réaliser une brillante première saison au volant de la Toyota Supra de Matmut Évolution. Elles terminent sur une magnifique 3^e place au classement général et prouvent tout l'intérêt d'un tel engagement pour la Matmut.



Participation aux courses à allure libre sponsorisées par la Matmut

	2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Seine-Marathon 76 5 km #NésPourBouger	1 551	1 068	863	+ 45,3 %
Foulées de l'Assurance Marche du Cœur	862	580	*	+ 46,8 %
10 km des Quais de Bordeaux 5 km #NésPourBouger	500	/	/	/

* Épreuve annulée en raison de la covid-19



Indicateurs clés

	2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Montant total versé au profit du mécénat dont :	1 747 K€	1 992 K€	2 017 K€	- 12,3 %
- fondations	451 K€	1 060 K€	974 K€	- 57,4 %
- mécénat culturel/sponsoring sportif	656 K€	691 K€	417 K€	- 5,3 %
- autres (associations...)	640 €	242 K€	626 K€	+ 164 %
- nombre de projets soutenus par la Fondation Matmut Paul Bennetot	21	21	22	=

Pour ses grands débuts, le programme d'engagement Le Sport TRÈS Collectif a observé des résultats tangibles et encourageants.

28

actions mises en place

13

partenaires impliqués

7 860

personnes bénéficiaires

123 000

personnes impliquées dans le programme

+ 6,5 M

de personnes exposées au programme

3

Rendre le sport vraiment accessible à tous, quelle que soit sa condition physique ou sociale.

La Matmut développe différentes actions au bénéfice d'un collectif le plus large possible. Cela passe par :

- faire découvrir des pratiques sportives à des publics cibles, comme par exemple : faire découvrir le football en marchant aux fans du club de football QRM ;
- tester différentes initiatives pour aider au déploiement du sport sur ordonnance – comme avec le tennis club de Bihorel qui propose une pratique de tennis intégrée dans le parcours de soins de patients en rémission qui retrouvent ainsi, le goût de la pratique sportive de manière adaptée ;
- permettre aux personnes qui ont peu de moyens de s'équiper avec le matériel de sport adapté à travers un partenariat avec la Recyclerie Sportive pour pouvoir collecter et redistribuer des équipements de sport ;
- et enfin, proposer différents temps forts pour permettre à chacune et chacun de se mettre en mouvement. Et notamment avec les courses à allure libre Matmut (sans notion de temps ou de performance) qui proposent à tous une opportunité de se mettre en mouvement et de pouvoir prendre part aux grands temps forts locaux que sont les événements de running. En 2023, la Matmut a ainsi installé une troisième course à allure libre dans son calendrier, dans le cadre du 10 km des Quais de Bordeaux.



Agir tous ensemble pour favoriser l'inclusion par et dans le sport

3 missions pour ce programme d'engagement

<p>1</p> <p>Mobiliser les fans et les sportifs en faveur de l'inclusion...</p> <p>... pour leur donner l'occasion de suivre des événements, des courses et des initiatives sportives.</p>	<p>2</p> <p>Renforcer l'équité de traitement dans le sport de haut niveau...</p> <p>... pour faire évoluer des problématiques liées avec nos partenaires à travers des actions fortes.</p>	<p>3</p> <p>Rendre le sport vraiment accessible à tous...</p> <p>... pour encourager le plus grand nombre à le pratiquer à un sport et faire vivre le sport.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Créer des **interconnexions** entre nos partenaires pour faire vivre un **véritable écosystème**





© Luis Alvarez - 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, 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, pour ainsi lutter contre la sédentarité.

Cet engagement se concrétise depuis plusieurs années à travers le programme court « Nés pour bouger », rendez-vous hebdomadaire sur TF1 pendant lequel Anaïs Grangerac met en lumière des initiatives positives permettant à toutes et tous d'avoir une activité physique.

Avec sa tonalité positive et dynamique, le programme vise à donner envie aux téléspectatrices et aux téléspectateurs d'avoir une activité physique régulière.



Indicateurs de suivi du programme « Nés pour bouger »

	2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Audience moyenne	3,2 M	3,5 M	4,8 M	- 8 %
Effet incitatif (à faire du sport)	64 %	64 %	62 %	+ 0 point

L'ensemble des programmes courts sont également proposés en Replay sur la plateforme de *TF1* et sur la chaîne Youtube de la Matmut.

Plus largement, l'incitation à l'activité physique, incarnée par « Nés pour bouger », est un axe important du programme Le Sport TRÈS Collectif, à travers sa mission de rendre le sport vraiment accessible à tous.

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, comme par exemple :

- deux espaces ressources avec salle de sport sont accessibles à tous les collaborateurs du siège social de la Matmut à Rouen et du 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 le 10 km des Quais de Bordeaux ;
- en mai 2023, une grande campagne d'incitation à l'activité physique, En mai, fais ce qu'il te plaît pour bouger, a été proposée pour engager les collaborateurs.

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 :

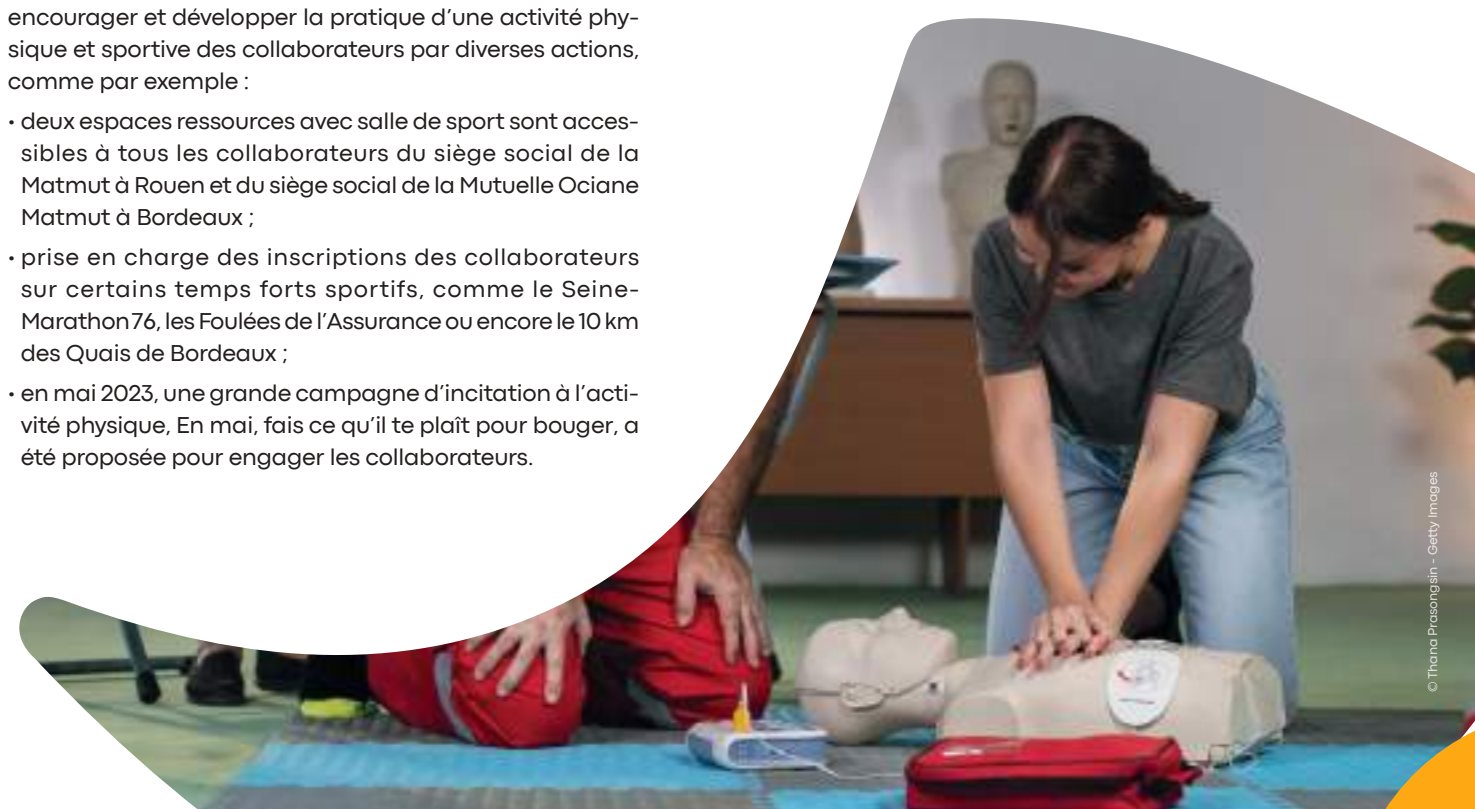
- les cancers ;
- le diabète ;
- la sclérose en plaques.

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

10 formules de stages sont proposées gratuitement aux sociétaires Matmut :

- code et conduite ;
- éco-conduite : acquérir les techniques de conduite économique et écologique pour réduire sa consommation de carburant et ses émissions polluantes ;
- conduite préventive : faire prendre conscience au conducteur de ses limites et de celles du véhicule ;
- conduite pour les seniors : prendre conscience des diminutions progressives de sa capacité de conduite, découvrir des méthodes pour le maintien de la mobilité, actualiser sa connaissance du Code de la route ;
- deux roues : améliorer sa maîtrise, appréhender les pièges de la circulation et prendre conscience des risques.

Des bilans de conduite individuels

Une heure de conduite offerte avec un formateur professionnel pour gagner en sécurité lors de ses déplacements et bénéficier de conseils personnalisés.

Des actions variées permettant de gagner un équipement de sécurité

Parce que bien se protéger est essentiel, la Matmut a proposé tout au long de l'année des actions via des jeux, tirages au sort permettant à ses sociétaires de remporter au total 32 gilets airbag moto, 4 pantalons airbag moto et 40 kits de sécurité EDPM (Engins de déplacement personnel motorisés) comportant casques, gilets et sacs à dos directionnels.

Des actions ont également été réalisées sur les réseaux sociaux, afin d'équiper le plus grand nombre.

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 3 000 jeunes ont pu bénéficier de retours de soirées sécurisés, grâce à un bon prépayé de 15 € 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 23 000 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

	2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Taux de satisfaction des actions de Prévention Santé	92 %	94 %	93 %	- 2 points
Budget Prévention Auto	1,85 M€	1,8 M€	1,75 M€	+ 3 %
Nombre de visites sur les pages prévention du site matmut.fr	653 K	642 K	536 K	+ 1,7 %
Nombre de personnes sensibilisées par les actions sécurité routière	45 820	35 867	21 579	+ 21,8 %

Détail des actions de sensibilisation de sécurité routière et nombre de personnes sensibilisées		2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Auto	Stages de conduite	991	957	931	+ 3,43 %
	Webconférences	921	814	991	+ 11,62 %
	Actions locales	1 247	1 298	814	- 4,09 %
	Bilans de conduite	39	10	/	+ 74,36 %
Moto	Stages de conduite	68	99	44	- 45,59 %
	Webconférences	110	136	149	- 23,64 %
	Actions locales	110	50	28	+ 54,55 %
	Liberty Rider	23 500	20 000	15 000	+ 14,89 %
Nouvelles mobilités	Actions locales	970	1 350	601	- 39,18 %
Raccompagnements	Captain Trajet	3 049	4 420	3 021	- 44,97 %
	Les Dragons vous ramènent	1 465	828	/	+ 43,48 %
Actions de sensibilisation à l'alcool (les Dragons vous ramènent)		13 350	5 905	/	+ 55,77 %
Total des personnes sensibilisées à des actions de prévention		45 820	35 867	21 579	+ 21,8 %

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 start-up, 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.

Depuis 2019, la Matmut donne la parole aux sociétaires sur sa plateforme collaborative : le Lab Matmut (www.lab-matmut.fr). Ils peuvent s'y exprimer et formuler leurs avis et ainsi contribuer 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 2023, le Lab Matmut a donné l'occasion aux sociétaires de pouvoir s'exprimer sur la campagne « Imaginons ensemble votre futur Espace Avantages & Services ». Près de 700 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.



© Storyset

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...).

© Storyset

- 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.



© Storyset

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 mobile 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

En mars 2023, la Mutuelle Ociane Matmut a lancé « Santé vous bien ».

Avec cette nouvelle offre, la mutuelle accompagne ses adhérents dans leur souhait d'être acteurs de leur santé.

Elle appréhende la santé dans sa globalité, offre la possibilité à chacune et chacun d'ajuster sa mutuelle à ses besoins en choisissant les garanties qui conviennent.

Elle inclut 3 packs de prestations qui diffèrent selon l'âge de l'adhérent.

- **Enfant - jusqu'à 16 ans :** consultations ergothérapeutes et psychomotriciens, dépistage des troubles du développement et de l'apprentissage, lunettes anti-lumière bleue.
- **Adulte - 17 à 54 ans :** contraception, tests de grossesse et d'ovulation et sevrage tabagique.
- **Senior - 55 ans et plus :** participation financière à une activité sportive, ostéodensitométrie non remboursée, pédicure.

La Mutuelle Ociane Matmut, c'est aussi :

- le lancement de « Allo Léa » - Ligne d'Écoute et d'Accompagnement - accessible depuis l'espace personnel - en cas de séparation, deuil, maladie... une équipe de professionnels apaise, conseille et oriente les adhérents vers les meilleurs spécialistes ;
- la reconduction du forfait solidaire de soutien psychologique (forfait annuel de 240 € pour 4 séances) ;
- des solutions concrètes pour faciliter la vie des proches aidants ;
- des rendez-vous 24 h/24, 7j/7 avec le service de téléconsultation Medaviz ;
- la sécurisation de l'automédication avec l'application Goodmed développée par Synapse ;
- la prise en charge d'un deuxième avis médical en cas de maladie grave ;
- 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 carte de tiers payant 100 % digitale, en partenariat avec Captain Wallet ;
- le crédit Santé pour financer les dépenses de santé importantes.

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.
- Depuis mai 2023, en complément des mandats de gestion et du fonds euros, les conseillers patrimoniaux peuvent proposer 10 fonds intégrant des critères extra-financiers répondant à un objectif d'investissement responsable. Trois supports du contrat (soit 30 %) relèvent de l'article 9 du règlement européen dit « SFDR ». L'épargne responsable donne du sens aux investissements en permettant aux sociétaires d'investir selon leurs convictions sociétales et environnementales. Ces fonds investissent dans des entreprises intégrant des critères extra-financiers. Pour évaluer la prise en compte par une entreprise des impacts environnementaux, sociaux et de gouvernance, des critères extra-financiers, plus communément appelés critères « ESG », sont utilisés :
 - environnemental : l'épargne sera investie dans des entreprises œuvrant, par exemple, en faveur de la protection de la biodiversité, de la lutte contre le réchauffement climatique ou du développement des énergies renouvelables ;
 - social : l'épargne sera placée dans des entreprises qui contribuent à améliorer les conditions de vie des citoyens, luttent contre les inégalités sociales et les discriminations, justifient du respect des droits humains et de conditions de travail décentes en France comme à l'international ;
 - gouvernance : l'épargne sera investie dans des entreprises qui, par exemple, respectent la parité femmes-hommes dans leur conseil d'administration ou mettent en œuvre un dispositif de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale.Ces 3 critères sont les piliers de ce qu'on appelle les critères ESG (Environnement, Social, Gouvernance).
- 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 2023.

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.

Complice Vie et Complice Retraite

Prise en compte de la hausse de rendement des fonds euros.

La hausse des taux d'intérêt a eu un impact positif sur le rendement des fonds euros.

Cet élément nouveau a été pris en compte sur nos deux contrats d'épargne (Assurance Vie et Plan Épargne Retraite Individuel).

- Sur le contrat Complice Vie, nous avons fait évoluer notre préconisation en y intégrant dans certains cas, le fonds euros en surplus ou en remplacement du mandat de gestion profilée en unités de compte.
- Sur le contrat Complice Retraite, la gestion pilotée à horizon prévoit désormais une sécurisation progressive à l'approche de la retraite, sur un fonds euros totalement sécurisé, et non plus sur un fonds obligataire.

Financement

Crédit Travaux

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.

Crédit Santé

Depuis mars 2023, la Mutuelle Ociane Matmut propose à ses adhérents de et leurs ayants droit, un crédit Santé pour financer les dépenses de santé importantes.

Le montant emprunté à un taux préférentiel unique est compris entre 1 000 € et 5 000 € pour une durée de 12 à 48 mois.

En couvrant le reste à charge (jusqu'à 5 000 € maximum) après intervention des organismes sociaux de divers soins (dentaires, chirurgie optique, chirurgie réparatrice et aides auditives), cette offre a pour objectif d'améliorer l'accès aux soins.

Crédit Risques Naturels

Les événements naturels peuvent entraîner des dommages matériels considérables mettant en péril la valeur du patrimoine immobilier.

Dans le domaine de la Responsabilité Sociétale des Entreprises, le crédit Travaux peut s'inscrire dans une démarche durable.

Il permet de financer des mesures de protection des biens immobiliers de nos assurés contre les risques d'inondation et de sécheresse.

La somme maximale de 50 000 € peut être empruntée avec un barème attractif.



Location Longue Durée

De nombreuses offres promotionnelles Location longue durée (LLD) portent sur des véhicules électriques et hybrides.

L'offre LLD s'est étoffée depuis 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 Vie 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.

Sur le plan économique, Mutlog investit :

- dans des fonds d'investissement socialement responsables (ISR) tels que le fonds Mutuelles Impact, créé par la Fédération nationale de la mutualité française (FNMF), Paris Fonds Vert et Foncière QUAERO ;
- 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 ». De plus, dans le cadre des mesures d'économie d'énergie, une opération de remplacement de tout le parc d'éclairage des bureaux a été réalisée en 2023. Ainsi, la majorité des locaux est désormais équipée en LED.

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.





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 Next 40/120 (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 assurantielle.

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 centres de relation sociétaire, de 474 agences et de 75 conseillers itinérants pros propose au client une offre globale via le canal de son choix.
- Une continuité de service optimale est garantie :
 - pendant les horaires de fermeture ou, si l'estimation d'attente est supérieure à 10 minutes, un SMS pour accéder au service en ligne est envoyé à l'assuré qui souhaite joindre le service Indemnisation ;
 - en cas d'appel non décroché, la demande téléphonique de l'assuré est prise en compte par un « callbot » en cas d'appels non décrochés.



En 2022,
Matmut Innovation
a investi 6 500 K€
dans son programme
d'innovation

- Lors de la réitération d'un appel, le client est automatiquement redirigé vers le conseiller avec lequel il a déjà été en contact dans la journée.
- Face aux événements climatiques récurrents et de grande ampleur en 2023, un dispositif d'entraide et d'accompagnement pour une prise en charge la plus rapide possible a été dédié aux sociétaires sinistrés, avec notamment :
 - le déplacement d'experts salariés et de gestionnaires sinistrés dans les agences ;
 - des appels proactifs de sociétaires dans les zones concernées.
- Un programme de bienvenue et d'accompagnement est destiné aux nouveaux sociétaires : courrier, email, appel d'un conseiller et envoi d'un SMS avec les numéros utiles à contacter.
- L'ensemble des courriers adressés aux sociétaires est écrit en langage clair, pour une proximité et une compréhension simplifiée.
- Les courriers sont numérisés pour un traitement accéléré des sollicitations.
- La signature électronique des documents et la multiplication des services sont 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 ;
 - par tout canal : en vis-à-vis, par téléphone ou en visioconférence ;
 - avec un spécialiste du marché des professionnels : par téléphone, directement chez le professionnel ou dans une agence.
- Le renforcement des outils de « selfcare » permet 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 ;
 - obtenir une proposition d'indemnisation immédiate lors de la déclaration de sinistre de type dégât des eaux (soumis à conditions) ;
 - prendre rendez-vous en ligne et en totale autonomie dans l'agence choisie par le sociétaire ou le prospect via le site internet, l'espace personnel ou l'application mobile ;
 - souscrire en ligne à toutes les formules de l'offre de télésurveillance.
- La déclaration de bris de glace et la prise de rendez-vous avec un partenaire spécialisé se fait en un seul appel.
- Les notifications par SMS se développent, pour une meilleure information : envoi d'un SMS avec numéro de sinistre immédiatement après enregistrement de la déclaration, envoi d'un SMS par les collaborateurs quelques minutes avant leur appel pour prévenir l'assuré.
- La déclaration auto et habitation est 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.
- Le suivi du dossier assistance habitation et automobile permet aux assurés de connaître l'état d'avancement sur leur smartphone.
- La mise en place d'une expertise à distance via un réseau de réparateurs agréés permet à l'assuré d'adresser lui-même à l'expert partenaire les photos de son véhicule.
- La résiliation par téléphone et en ligne est possible sur une gamme de produits élargie (assurances Emprunteur et Santé, gamme corporelle).
- La reconduction et la dynamisation des opérations de fidélisation et de conquête de nos sociétaires et prospects.
- Une plateforme « Services Travaux » permet à nos assurés d'obtenir des estimations immédiates pour la réalisation de leurs travaux à leur domicile (en dehors de tout sinistre).
- Faire une demande d'assistance automobile (panne/accident) est possible en ligne.
- Il est possible de réaliser la déclaration d'accident automobile auprès de l'assistance, y compris sans besoin d'assistance.



Indicateurs clés

	2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Nombre de sinistres déclarés en ligne (espace personnel + Ma Matmut)	180 K	181 K	154 K	- 1 %
Nombre de SMS envoyés en gestion Sinistres	444 K	213 K	311 K	+ 108 %
Pourcentage de signatures électroniques	92,08 %	91,4 %	90 %	+ 0,68 point
Nombre de connexions espace personnel	9,6 M	8,6 M	8,6 M	+ 12 %
Nombre de connexions application Ma Matmut	7 M	5,6 M	5 M	+ 25 %
Nombre de formulaires de contacts espace personnel (espace personnel + Ma Matmut)	2,3 M	2,1 M	2,1 M	+ 10 %
Nombre de téléchargements documents/attestations (espace personnel + Ma Matmut)	4,3 M	3,9 M	4 M	+ 10 %



© Storyset

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.

Un engagement reconnu

Trophées de l'assurance

En octobre 2023, la Matmut a reçu deux trophées pour son offre d'assurance santé « Santé vous bien » : le « Trophée de l'assuré », attribué par un panel de consommateurs, récompense le produit de l'année et un trophée de bronze dans la catégorie « Innovation marketing », attribué par le jury de professionnels.

Classement qualiweb de la relation client sur les réseaux sociaux

La Matmut se hisse sur la 1^{re} place du podium dans la catégorie assurance et se classe en 7^e position tous secteurs confondus.

Le baromètre Qualiweb mesure chaque année la qualité de la relation client sur différents canaux digitaux. L'étude est menée sur un panel d'environ 230 entreprises couvrant 16 secteurs d'activité. Les classements s'appuient sur des tests de type client mystère notés sur une grille d'évaluation spécifique à chaque canal (Facebook, Twitter et Instagram), incluant environ 30 indicateurs clés permettant de calculer un indice qualité.

La Mutuelle Ociane Matmut a célébré les 10 ans de sa certification ISO 9001

- ✓ Renouvellement du label « Engagé RSE » (ISO 26 000), niveau confirmé, délivré par l'AFNOR en 2013.
- ✓ Label Excellence 2023 des dossiers de l'épargne pour : l'offre Ociane Santé Pro à destination des TNS (Travailleurs non-salariés) et les offres Ociane Santé Collective et Ociane Santé Flex à destination des entreprises se sont vues renouveler le Label d'Excellence des Dossiers de l'Épargne pour l'année 2023. Les garanties et tarifs de ces offres se placent parmi les meilleurs du marché.





© Peopleimages - Gettyimages

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, après une profonde révision en 2022, le dispositif mis en œuvre par le groupe a été à nouveau ajusté en 2023, afin de simplifier encore les étapes du traitement et d'intégrer les dernières évolutions de la réglementation.

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 2023 a été marquée par une nouvelle hausse du volume des réclamations reçues qui s'explique pour partie, comme l'année précédente, par l'importance de la sinistralité climatique de l'année, du fait du très grand nombre de dossiers ouverts. Le délai moyen de traitement s'est, en conséquence, à nouveau allongé.

Enfin, les saisines du médiateur de l'assurance ont poursuivi leur progression, favorisées par la réglementation. Le taux d'avis du médiateur conformes aux positions soutenues par la Matmut a atteint 100 % cette année (96 % pour l'année 2022) alors que la moyenne pour la profession est de l'ordre de 70 %, ce résultat traduisant la qualité du traitement mis en œuvre par le groupe.



Indicateurs clés

Nombre de réclamations			
2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
18 K	13,5 K	11 K	+ 33 %
Pourcentage des réclamations donnant lieu à saisine du médiateur de l'assurance			
2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
0,8 %	0,8 %	0,8 %	=
Délai moyen de traitement (jours ouvrés)			
2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
18 j	15 j	13 j	+ 3 j
Taux d'avis du médiateur conformes à la position Matmut			
2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
100 %	96 %	90 %	+ 4 pts



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 performance indicators (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.
- Inscire l'action du Groupe Matmut dans les initiatives et projets de son territoire.
- Préserver l'image et la réputation du groupe.



Indicateurs clés

Nombre de citations internet			
2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
38 K	48 K	45,5 K	- 21 %
Tonalité positive des échanges			
2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
28 %	17 %	20 %	+ 11 %
Tonalité neutre des échanges			
2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
62 %	70 %	72 %	- 8 points
Tonalité négative des échanges			
2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
10 %	13 %	8 %	- 3 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.



© ImagesBy Tong Ming Tung - Getty Images



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. 66

2.2

Gérer efficacement les emplois
et les compétences

p. 78



© SoStock - 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

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

Politiques ou actions mises en œuvre



Actions en faveur de l'inclusion et de 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.

Rapprocher les jeunes du monde de l'entreprise

Le Groupe Matmut est engagé aux côtés du monde de l'éducation pour répondre aux défis sociétaux et économiques de demain.

Partenaire de l'association « Entreprendre Pour Apprendre Normandie » depuis 12 ans, le groupe a reconduit en 2023 son engagement pour une nouvelle période de 3 ans. Il continue à s'impliquer dans ce dispositif qui illustre ses valeurs de solidarité, d'ouverture auprès des jeunes de 14 à 25 ans. Ainsi, plusieurs collaborateurs mentors se sont portés volontaires en 2023 pour accompagner, éclairer, préparer et guider les premiers pas de jeunes entrepreneurs, dans la création d'une mini-entreprise : rédaction des statuts, élection au comité de direction, suivi de l'activité...

Cette démarche innovante rappelle à tous, l'importance de « transmettre » et l'envie essentielle d'apprendre et d'entreprendre auprès des jeunes générations.

Égalité professionnelle femmes-hommes

Accord égalité professionnelle femmes-hommes

Suite à l'accord signé fin 2021 relatif à la promotion de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, la Matmut anime, depuis 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 sont corrigés.

Programme Pluri'Elles

Avec le lancement du nouveau dispositif « Pluri'Elles », le Groupe Matmut réaffirme son engagement en matière d'égalité professionnelle femmes-hommes et plus largement d'inclusion et de parité.

La volonté du groupe est de renforcer l'accompagnement des femmes dans l'accès à des postes à responsabilité, d'assurer leur présence aux postes clés de l'entreprise, et de leur permettre de développer un leadership qui leur est propre, assumé, serein et juste.

En 2023, un premier groupe de femmes a été constitué. Chacune d'entre elles a été accompagnée, avec confiance et partage, par un mentor, collaboratrice ou collaborateur Matmut, dans un objectif de développement. L'occasion pour elles de mener une réflexion sur leur carrière et d'affirmer leur ambition

Un second groupe verra le jour en début d'année 2024 avec toujours comme ambition de développer une politique en faveur de l'inclusion et du respect de la diversité.





Indicateurs clés

Périmètre de l'Unité économique et sociale (UES)	2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Nombre de collaborateurs Groupe Matmut*	6 573	6 529	6 486	+ 44
Part des femmes	66 %	66 %	66 %	=
Part des hommes	34 %	34 %	34 %	=
Part des salariés de -25 à 30 ans	16 %	16 %	17 %	=
Part des salariés entre 31 et 50 ans	57 %	58 %	58 %	- 1 point
Part des salariés de 51 ans et +	27 %	26 %	25 %	+ 1 point

* Nombre de collaborateurs à temps plein et temps partiel, en CDI, en CDD et en alternance (hors stagiaires)



Indicateurs clés

Score à l'index de l'égalité professionnelle	2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Index de l'égalité femmes-hommes – UES Matmut	93	93	93	=

L'index moyen en 2022 en France est de 86

Insertion des personnes en situation de handicap

Le Groupe Matmut confirme sa politique ambitieuse en faveur de l'inclusion et de la diversité et s'appuie sur l'action quotidienne de la Mission Handicap et d'un réseau d'acteurs, partout en France (responsables ressources humaines, ambassadeurs, services de prévention et de santé au travail, instances représentatives du personnel, directions métiers...).

Parce que le sujet nous concerne toutes et tous, l'ensemble des collaborateurs est invité à se mobiliser tout au long de l'année lors de temps forts en faveur des personnes en situation de handicap et des proches aidants :

- la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées « SEEPH » sous le thème « La transition numérique, un accélérateur pour l'emploi en situation de handicap ? ». Au programme :
 - une expérience unique en plongeant dans un univers 3D à travers un casque de réalité virtuelle qui permet de faire découvrir la réalité des différents handicaps animée par BBIRD entreprise adaptée et agence de communication sociétale,
 - un module de sensibilisation sur le handicap pédagogique et ludique, proposé en association avec France Assureurs, en complément de son module déjà existant « cap sur le handicap » ;

- une action dédiée aux aidants a été proposée avec la participation à un webinaire « Proches aidants en entreprise, parlons-en ! » animé par l'association française des aidants. L'objectif, nous éclairer sur le sujet, que nous soyons concernés directement ou indirectement ;
- une sensibilisation dédiée au handicap invisible : affichage, vidéo et « Guide pratique » pour mieux comprendre et éviter les idées reçues.



Indicateurs clés

2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Taux d'emploi de personnes en situation de handicap			
8,7 %	8,1 %	7,4 %	+ 0,6 point
Nombre de salariés en situation de handicap			
570	531	433	+ 7 %



Organisation du travail



Garantir de bonnes conditions de 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.

Télétravail

L'UES Matmut poursuit le déploiement de l'accord collectif relatif à la mise en place du télétravail, signé en 2020, complété par un avenant en 2021, et prorogé en 2023 en vue de nouvelles négociations courant 2024.

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...).



Politique de rémunération



La politique de rémunération 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 l'UES de 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.

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.



© Storyset

Politique de dialogue social/accords collectifs



Dialogue social

La Matmut a confirmé cette année encore sa posture d'écoute et de dialogue avec les partenaires sociaux. 10 accords collectifs ont été signés en 2023.

Primes et mesures en faveur du pouvoir d'achat

Une nouvelle fois, lors des négociations annuelles obligatoires, la direction et les organisations syndicales signataires se sont entendues sur un socle de mesures fortes, responsables et ciblées, en faveur de la protection du pouvoir d'achat de tous les collaborateurs :

- une prime de partage de la valeur de 500 € versée sous conditions aux collaborateurs percevant une rémunération inférieure ou égale à 40 K€ ;
- un taux d'augmentation générale du salaire de base de 5 % (rémunérations inférieures à 35 K€) et 3,5 % (rémunérations supérieures ou égales à 35 K€), sous réserve d'une condition d'ancienneté de 9 mois au 31 mars 2023 et plafonnée à 3 500 € à partir de 100 K€ bruts annuels (équivalent temps plein) ;
- une enveloppe des augmentations individuelles de 0,6 % de la masse salariale brute ;
- un forfait mobilité durable de 500 € par collaborateur (sous conditions) ;
- la reconduction du dispositif de 20 jours de congé anniversaire pour les collaborateurs fêtant leurs 40 ans d'ancienneté.

La qualité de vie au travail étant un sujet majeur de la politique sociale du groupe, la Direction des Ressources Humaines continue à animer sa feuille de route sur ce sujet. Après une phase de négociations, un plan d'actions unilatéral est ainsi déployé pour l'ensemble des collaborateurs dans le cadre du programme Équilibre et Bien-être.

La Direction des Ressources Humaines réintroduira ce sujet à la table des négociations au terme d'une période triennale.



Indicateurs clés

	2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Nombre d'accords collectifs signés	10	6	11	+ 70 %
Nombre de réunions Comité social et économique (CSE) et commissions	34	38	37	- 11 %
Nombre de réunions paritaires	34	22	41	+ 55 %
Nombre de réunions de suivi des accords collectifs	5	9	/	- 45 %

Élections professionnelles 2023

Les mandats des élus du comité social et économique de l'UES Matmut sont arrivés à échéance le 31 décembre 2023. De nouvelles élections ont été organisées du 20 au 28 novembre 2023.

La participation a atteint un taux historique et tous les postes ont été pourvus aux termes d'un tour unique.

Ces élections ont été un moment fort de démocratie sociale.

Les 4 organisations syndicales représentatives avec lesquelles la direction négociera les prochains accords sont : la CGT, la CFE-CGC, la CFDT et la CFTC-SN2A.

Observatoire du climat social

Depuis 2018, la Matmut a mis en place un observatoire du climat social afin d'offrir aux collaborateurs du groupe 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. Depuis 2023, ces deux baromètres sont administrés alternativement en janvier de chaque année.

Le baromètre social permet d'élaborer un diagnostic de santé et de bien-être au travail en identifiant les facteurs de risque inhérents à nos activités ainsi que les facteurs de protection existants au sein de l'entreprise. Il donne lieu à l'établissement de plans d'actions dans chacune des directions visant à renforcer l'équilibre entre ces facteurs dans une logique de bien-être au travail.

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

L'enquête du baromètre d'engagement a été proposée à l'ensemble des collaborateurs du groupe du 17 au 31 janvier 2023 : 4 975 collaborateurs ont répondu, soit un taux de participation de 79 %.

Dans une volonté de partage et de transparence, les résultats du baromètre ont été communiqués et partagés avec l'ensemble des collaborateurs du groupe.



Les principaux sujets de satisfaction exprimés par les collaborateurs

Sujets de satisfaction	Collaborateurs satisfaits ou très satisfaits
Ambiance de travail	92 %
Relation avec le manager	88 %
Équilibre vie professionnelle et vie privée	83 %
Autonomie	81 %
Relation avec les clients	80 %



Principaux indicateurs d'engagement

	2023
Attachement à la Matmut	83 %
Satisfaction au travail	71 %
Recommandation	70 %
Connaissance de la stratégie du groupe	64 %





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 prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail s'appuie notamment sur :

- la sécurisation des locaux et installations de travail par les équipes spécialisées des moyens généraux ;
- un service pluridisciplinaire dédié à l'équilibre et au bien-être au travail assurant l'évaluation des risques et l'accompagnement des services opérationnels pour l'amélioration de leurs conditions de travail et de sécurité ;
- l'utilisation des 650 DUERP (Document unique d'évaluation des risques professionnels) du groupe comme leviers de la politique de prévention des risques professionnels, au moyen notamment de travaux pluridisciplinaires pour leur actualisation ;
- un service à distance d'écoute psychologique et d'accompagnement individualisé indépendant de l'entreprise ainsi qu'une référente QVT interne disponible pour toutes questions d'ordre personnel ou professionnel ;
- un service d'assistance sociale ;
- pour les collaborateurs en relation avec le public (face-à-face, téléphone, visioconférence...) :
 - le déploiement de formations sur la gestion des incivilités,
 - le renforcement des dispositifs d'accompagnement en cas de faits avérés ;
- l'analyse systématique des accidents du travail et de trajet avec arrêt de travail, pour la recherche de moyens de prévention ou de remédiation.
- une Mission Handicap qui accompagne les salariés en situation de handicap en faveur d'une meilleure qualité de vie.



La Matmut signataire de la charte d'engagement en faveur du covoiturage des collaborateurs

Jeudi 30 novembre 2023, la Matmut est devenue l'une des premières entreprises à signer la charte d'engagement en faveur du covoiturage des collaborateurs, en soutien du plan national « covoiturage du quotidien » lancé en juillet dernier par le gouvernement.

Cette signature confirme la volonté de la Matmut de lutter contre le changement climatique et d'accompagner ses collaborateurs vers la mobilité durable tout en préservant leur pouvoir d'achat. Après avoir augmenté son forfait mobilité durable, elle prévoit de mettre à disposition en 2024 une plateforme de covoiturage facilitant ainsi ce mode de transport pour ses collaborateurs et dynamisant également le covoiturage quotidien dans les bassins d'emplois dans lesquels elle est implantée.

En signant cette charte, la Matmut s'engage à :

- favoriser la pratique du covoiturage grâce à la mise en place du forfait mobilité durable ;
- sensibiliser régulièrement les collaborateurs sur le sujet du covoiturage ;
- mettre à disposition des collaborateurs des solutions de covoiturage ;
- évaluer régulièrement les résultats et proposer des améliorations.



Indicateurs clés

2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Nombre d'accidents du travail et de trajet			
151	129	138	+ 17,1 %
Taux de fréquence des accidents du travail			
6,02	4,78	6,73	+ 1,24 point
Taux de gravité des accidents du travail			
0,47	0,41	0,39	+ 0,06 point
Taux d'absentéisme			
5,74 %	6,32 %	5,7 %	- 0,77 point

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

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



Lutte contre le harcèlement

La Matmut confirme sa détermination à lutter contre tous types de harcèlement. Des formations pour identifier et prévenir les situations de harcèlement (moral, sexuel), ainsi que des dispositifs d'écoute et de soutien internes et externes sont mis à la disposition des collaborateurs, notamment :

- **2 référentes internes** sont disponibles pour informer et accompagner les salariées, salariés en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes ;
- un **service d'écoute et d'accompagnement** psychologique externe, joignable 24 h/24.



Programme Équilibre et Bien-être

Un programme annuel de sensibilisation sur des sujets de santé publique et de santé au travail est animé chaque année auprès de l'ensemble des collaborateurs du groupe. En 2023, pas moins d'une vingtaine d'actions de sensibilisation ont été déclinées au moyen de conférences, ateliers, stands d'information et de sensibilisation, communications et/ou jeux interactifs.

Différentes campagnes ont ainsi été animées tout au long de l'année 2023 :



Démarche d'inclusion

- Avril Handicap mental
- Sept. Aidants
- Oct. Semaine européenne du handicap
- Déc. Handicap invisible



Déclinaison de notre politique de prévention

- Mai Semaine de la sécurité routière
- Mai Lutte contre la sédentarité
- Juin Risques estivaux
- Sept. Risques de chutes
- Déc. Alcoolémie au volant



Promotion de la santé et du bien-être

- Janv. mai Don du sang
- Mars Mars bleu
- Juin Semaine de la QVCT
- Juin Animation restaurant (pique-nique)
- Sept. Sommeil
- Sept. Audition
- Oct. Octobre Rose
- Oct. Vision
- Oct. Vaccination
- Nov. Sevrage tabagique
- Nov. Movember

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 Direction des Ressources Humaines renforce sa proximité avec l'ensemble des directions pour identifier et évaluer les projets, évolutions techniques, outils et processus qui auront - à court ou moyen terme - un impact significatif sur le quotidien des collaborateurs.

Ce travail est synthétisé dans un document dénommé « Plan prévisionnel stratégique et social » qui a été présenté en 2023 pour la seconde année consécutive aux instances représentatives du personnel suite à sa mise à jour annuelle.

Une des missions de la Direction des Ressources Humaines, en partenariat avec chaque métier, est de permettre aux collaborateurs de devenir acteur de leur parcours professionnel et d'adapter leurs compétences aux évolutions de leurs métiers.

Ce regard croisé permet d'anticiper et d'imaginer les compétences à développer ou acquérir ainsi que les dispositifs pertinents d'accompagnement pour que les collaborateurs s'adaptent le plus sereinement possible à ces transformations.

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. Portée à la connaissance du corps social, elle jette les bases d'une gestion des emplois et des parcours professionnels.



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

La rentrée de septembre 2023 a été marquée par un temps fort : le déploiement d'un nouveau dispositif de formation destiné aux collaborateurs expérimentés des Unités de Gestion Production, entités en charge de la gestion des contrats des sociétaires. Ce nouveau parcours propose des séances de co-développement sur des thématiques professionnelles telles que la gestion du coefficient de réduction-majoration (Bonus-Malus), la gestion du contrat d'assurance des entreprises en difficulté financière ou encore les résiliations à l'initiative de l'assureur. Ces ateliers de formation, sous la forme de challenges ludiques, favorisent au travers de mises en situation vécues les échanges entre pairs et l'émergence de gestes métier et réflexes adaptés. Des activités digitales complètent les ateliers et contribuent à l'ancrage mémoriel de ces savoir-faire et savoir-être métier. Ce nouveau parcours « Réflexes & Postures » complète « l'Académie Gestion de Contrats - Parcours Initial » destinée aux nouveaux collaborateurs œuvrant à la gestion des contrats et déployé depuis septembre 2022.

Ces 2 dispositifs permettent de conjuguer qualité technique et qualité relationnelle et traduisent notre ambition de développement des compétences de nos collaborateurs au bénéfice de nos sociétaires.

2023 étoffe également l'offre Académie Matmut par la conception du Parcours Initial de l'Académie Protection Juridique, dont la session test aura lieu début 2024.

Offre transverse

L'offre de développement managérial en déclinaison du Pacte managérial

Le rôle des managers étant central dans l'accompagnement de la transformation, le Groupe Matmut a entrepris, mi-2022, des travaux de réflexion afin de définir le « Pacte managérial Matmut ». Ces travaux se sont poursuivis en co-construction lors d'un événement, « Rencontre des managers », ayant rassemblé l'ensemble des 1 000 managers de l'entreprise, fin 2022.

En 2023, le Pacte managérial Matmut **QV&C** a été déployé auprès de l'ensemble des managers au cours de vingt-cinq journées d'appropriation dédiées sur l'ensemble du territoire. Cette phase d'appropriation a notamment permis d'identifier les actions qui faciliteront la transformation managériale et d'incarner les 4 postures du pacte :

- activer les énergies ;
- valoriser les compétences ;
- encourager la coopération ;
- communiquer le sens.

Le Pacte managérial du groupe met en avant, dans une période de fortes transformations, l'importance du travail collectif et la nécessité de susciter l'adhésion et l'engagement, au-delà des expertises techniques. Il souligne également le rôle clé du manager et les engagements de l'entreprise pour l'accompagner dans cette mission. Son déploiement se poursuivra au sein du groupe au-delà de 2023.

Pour donner vie à ce Pacte managérial et accompagner l'ensemble des managers du groupe dans leur développement, la Direction des Ressources Humaines lance en 2023, l'offre de développement managérial en trois dimensions :

- une offre de formations managériales hybrides, alliant des formats courts et variés en complément de cursus plus complets, en lien avec les quatre postures du Pacte afin de permettre aux managers d'aborder plusieurs thématiques dans l'année, au plus proche de leurs besoins ;
- une animation de la communauté des managers dynamique et continue ;
- une offre bien-être dédiée aux managers, afin de leur permettre d'explorer différentes pistes et possibilités pour développer leurs propres facteurs de ressources et mieux « piloter » leur bien-être au travail, ainsi que celui de leurs équipes.



Indicateurs clés

	2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Nombre de collaborateurs ayant suivi une formation	6 145	6 215	6 027	- 1,1 %
Taux d'accès à la formation	93,5 %	95,2 %	92,9 %	- 1,7 point
Nombre moyen de jours de formation	4,9	4,80	4	+ 2 %
Budget consacré à la formation	16,80 M€	17,4 M€	14,2 M€	- 3,2 %
Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation				
UES Matmut	5,84 %	6,26 %	5,20 %	- 0,42 point
AMF	0,31 %	3,48 %	2,68 %	- 3,17 points
Mutlog et Mutlog Garanties	2,34 %	2,12 %	2,20 %	+ 0,22 point

Le déploiement de l'Académie Management de Projet

La formation professionnelle constitue l'un des leviers de succès et d'accompagnement des transformations que vit le groupe.

Le plan de développement des compétences permet ainsi aux équipes engagées dans le déploiement des ambitions stratégiques du Groupe Matmut, de s'adapter et de développer les nouvelles compétences attendues.

Les évolutions des métiers, dans leur contenu, processus et outils, recensées dans le Plan prévisionnel stratégique et social annuel (PPSS), doivent être facilitées et accompagnées par des dispositifs de formation adaptés.

Le nombre croissant de transformations qui s'imposent au groupe et qu'il impulse, encourage le développement de la transversalité et de la coopération et la nécessité d'une forte culture projet.

L'Académie Management de Projets déployée massivement cette année constitue l'un des leviers pour renforcer les compétences des équipes, accroître l'efficacité des projets et de la transformation.

Cette nouvelle académie a pour objectif de permettre à ses participants de :

- développer et partager une culture projet commune ;
- s'enrichir des bonnes pratiques de chacun ;
- augmenter sa capacité à faire émerger le besoin, à être davantage créatifs et agiles dans la recherche de solutions et à intégrer une dimension UX au sein des projets ;
- développer sa maîtrise des outils et méthodes de gestion de projet afin d'améliorer la performance du pilotage des projets.



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...

Une organisation différente pour recruter ses futurs talents

Dans la continuité des travaux menés en 2022, et afin de continuer à déployer une meilleure qualité de service (interne et externe) pour optimiser l'attractivité des talents, le service recrutement a continué à faire évoluer son organisation début 2023.

Elle a pour ambition de répondre au mieux aux enjeux du marché de l'emploi toujours en tension et d'assurer un niveau d'activité ciblé et efficace en pleine « guerre des talents » et de participer ainsi, activement à la réussite et à la performance collective du groupe.



Indicateurs clés

2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Nombre total de recrutements			
1 017	1 095	1 137	- 1,7 %
Nombre total d'alternants			
271	289	313	- 6,0 %
Taux de rotation du personnel (CDI)			
6,8 %	6,9 %	6 %	- 0,1 point

Des choix d'outils et de formation adaptés

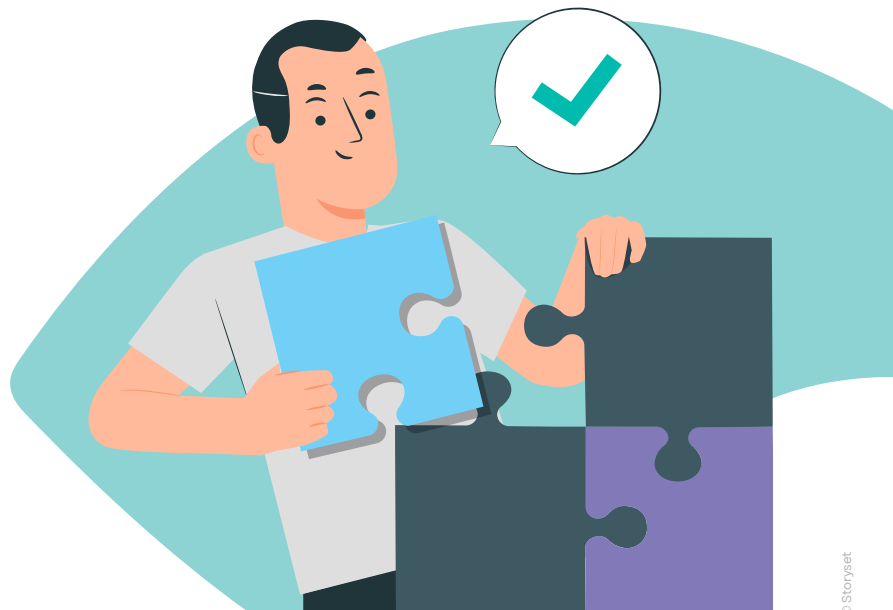
En parallèle de cette réorganisation, le service Recrutement a sélectionné de nouveaux outils de sourcing et d'aide à la prise de décision afin de maximiser son champ d'attractivité et de sécuriser les compétences des candidats identifiés.

Des formations répondant à la mutation du métier de recruteur ont également été mises en place afin d'être en phase avec les nouvelles attentes des candidats et les nouvelles technologies.



Objectifs associés aux risques sociaux

Concilier performance économique et performance sociale au sein du Groupe Matmut

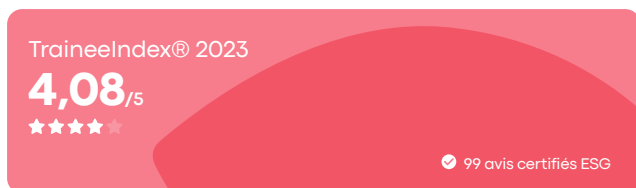


Accréditation Matmut pour le label Choose My Company

Un investissement réaffirmé dans la formation des jeunes et l'alternance

Ce n'est pas moins de 271 alternants qui étaient présents au sein du groupe en 2023. Les alternants Matmut ont à nouveau exprimé cette année leur satisfaction quant à leur parcours apprenant au sein du groupe en permettant à la Matmut d'obtenir à nouveau le Label Happytraînees avec un taux de recommandation de 89 %.

Dans un contexte de valorisation de la performance extra-financière des organisations, le TraineesScore® ChooseMyCompany permet de refléter la performance sociale d'une entreprise perçue par ses alternants.



Progression professionnelle moyenne

89,2 %



J'ai bénéficié d'une intégration qui m'a permise d'être autonome rapidement (accueil, informations, rencontres interlocuteurs, outils de travail...).



J'ai des opportunités d'apprendre et développer mes compétences (projets attribués, formations, qualité du tutorat/mentoring...).



Je vis une expérience stimulante (variée, challengeante, intéressante).

TraineesIndex® 2023

L'accompagnement de l'allongement des carrières

Depuis 2020, le Groupe Matmut a fait le choix de proposer aux salariés d'être guidés et accompagnés à l'occasion de leur fin de carrière par une équipe d'experts RH spécialisés sur la mise en œuvre des droits à la retraite.

Il s'agit à la fois de valoriser l'expérience du collaborateur, de le rendre acteur de son horizon de départ mais également de fiabiliser la date de sa sortie pour anticiper et préparer le plan de relève en lien avec les directions métiers. Un service utile, efficace et particulièrement apprécié au moment où les règles du jeu ont changé.



Mécénat de compétences

Ce dispositif récent au sein du Groupe est proposé depuis 2020 aux salariés en fin de carrière. Peuvent y accéder les collaborateurs volontaires mis alors à disposition d'une association d'intérêt général ou d'utilité publique, sur un temps dédié. Cette transition est une manière pertinente, utile et vertueuse de maintenir l'engagement par une diversification de ses compétences, dans un autre environnement. L'action contribue à entretenir la motivation et la performance des collaborateurs à un bon niveau. Vecteur de notre politique RSE, elle permet d'ouvrir la porte des associations aux collaborateurs proches de la retraite.



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 pré-conçus et élaborés en transversalité par la Direction de la Performance et des Risques et chaque direction métier. 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 ;
- préserver la réputation et l'image du groupe vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes (sociétaires, collaborateurs, partenaires, fournisseurs) ;
- respecter les obligations juridiques et réglementaires ;
- limiter les impacts financiers et médiatiques de l'événement ;
- restaurer un fonctionnement normal dans les meilleurs délais ;
- valider, si besoin, un plan d'action limitant les risques de réitération ou les impacts de la crise.

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.



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, Mutlog Garanties et Mgéfi 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.



© Storyset



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, Mutlog Garanties et Mgéfi 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.

© storyset

Préserver la disponibilité des ressources humaines

Les Directions des Ressources Humaines (UES Matmut, Mutlog, Mutlog Garanties, AMF et Mgéfi) 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

	2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Pourcentage de collaborateurs équipés pour le travail à distance	100 %	100 %	100 %	=
Nombre de réunions visio via Zoom	356 K	363 K	326 K	- 1,8 %
Nombre de webinaires	164	174	210	- 5,75 %



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

	2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Part cumulée des collaborateurs formés à la cyber-sécurité	100 %	100 %	99 %	=
Montant des investissements dédiés à la cyber-sécurité	5,2 M€	2,5 M€	3,85 M€	+ 108 %
Nombre d'audits menés	5	5	3	=
Nombre d'emails reçus et contrôlés	10,4 M	9,6 M	11,1 M	+ 8,5 %
Nombre de SPAMS arrêtés	1,6 M	1,6 M	1,34 M	=
Nombre de menaces avérées stoppées (virus et malware)	8,4 M	4,2 K	20,4 K	+ 100 %

* 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 consignait 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

	2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Nombre de demandes d'exercices de droits	1 654	1 093	512	+ 51 %
Nombre de demandes d'accès clients	882	435	40	+ 103 %
Nombre de demandes de rectification	0	0	1	/
Nombre de demandes d'opposition et suppression	772	658	446	+ 17,3 %
Nombre de violations des données personnelles notifiées à la CNIL	1	1	6	=
Nombre de plaintes de personnes réalisées auprès de la CNIL	1	1	1	=
Nombre de collaborateurs formés à la protection des données	4 371	1 477	486	+ 198 %



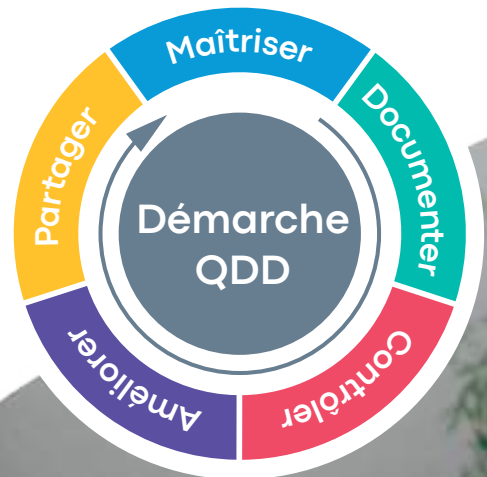


Objectifs associés aux risques liés à la sécurité

- 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.

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.
- Le dispositif de QDD vise à assurer la fiabilité des résultats réglementaires et des indicateurs de pilotage du groupe.
- Chaque année, ce dispositif gagne en maturité. Ainsi, au cours de l'année 2023, l'informatique et les métiers ont notamment mis l'accent sur la traçabilité des résultats des contrôles opérés sur les données, permettant ainsi :
 - la preuve de l'effectivité des contrôles de qualité des données vis-à-vis des autorités de contrôle ;
 - une objectivation de la qualité des données du groupe au travers d'indicateurs QDD ;
 - le partage des tableaux de bord QDD auprès des directions utilisatrices des données dans le cadre des processus réglementaires.



Indicateurs clés

2023	2022	2021*	Évolution 2023/2022
Nombre de données intégrées au dictionnaire* dans l'année			
385	1 405	322	- 72 %
Nombre de résultats de contrôles QDD tracés dans l'année			
293	149	41	+ 98 %

* Dictionnaire Qualité des Données.





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.102
	4.2	Réduire l'impact environnemental de l'activité	p.120

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



Sur le marché des professionnels

L'équipe Souscription d'Inter Mutuelles Entreprises (IME) est sensibilisée aux problématiques liées aux périls naturels et dispose d'outils qui permettent d'affiner l'analyse du risque.

La consultation du site internet www.georisques.gouv.fr est systématique pour toute affaire nouvelle ou demande d'avenant.

L'exposition est également évaluée à partir d'une modélisation interne, en particulier en matière d'inondation et de sécheresse.

Par ailleurs, IME a poursuivi et approfondi la sensibilisation de ses collaborateurs à l'accompagnement des clients en matière de prévention, à l'aide d'un référentiel interne.

Dans sa politique de sélection des risques, elle s'applique à favoriser les activités écoresponsables : le reconditionnement de produits, les vélos à assistance électrique ou encore les panneaux photovoltaïques.

À l'inverse, elle exclut délibérément les activités ayant un impact négatif sur l'environnement : les activités soumises à autorisation ICPE (Installations classées protection de l'environnement), par exemple.



© Storie&est

En 2023, l'ensemble des collaborateurs de la Souscription, de la Surveillance, de la Conception Produit et du Support Réseaux (soit au total environ 30 personnes) a bénéficié d'une formation « Comprendre les risques environnementaux ».

Les rapports de visite de risque ont été mis à jour pour prendre davantage en compte les risques naturels et sensibiliser les prospects et sociétaires aux moyens de prévention : plan de prévention des risques, existence de pompes de relevage, abonnement aux dispositifs d'alerte, par exemple.

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 IME 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). Ceci a donné lieu à 1091 alertes (péril inondation, mouvement de terrain, séisme, feu de forêt et avalanche).

Ce travail sera poursuivi et amplifié en 2024.

Le résultat des analyses effectuées conduira ainsi les équipes d'IME et les distributeurs à revenir vers les assurés fortement exposés aux risques naturels pour identifier avec eux, les mesures de prévention et de protection qui pourraient être mises en œuvre.



Pour les particuliers

L'anticipation, la préparation et l'implication de tous sont des facteurs clés pour lutter contre les risques naturels

Vagues de chaleur, feux de forêt, tempêtes, inondations, sécheresses... l'année 2023 a de nouveau 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 il multiplie les actions de prévention à destination de ses sociétaires :

- Site matmut.fr :
 - développement de l'espace dédié aux risques naturels comprenant des informations essentielles permettant de mieux anticiper et se protéger face aux événements climatiques ;
 - création de nouveaux articles conseil « Risques naturels » venant enrichir la page dédiée à ces derniers :
 - aides financières dans le cadre de la prévention des risques naturels,
 - le Plan de prévention des risques naturels (PPRN) : en quoi peut-il vous aider ?
 - création d'une rubrique pérenne dédiée « La Matmut agit face aux risques naturels » sur matmut.fr avec :
 - diffusion de la vidéo « Prévention des risques naturels en France : Quel horizon à 2050 ? » réalisée avec Anatole Chouard, vulgarisateur scientifique,
 - information sur le nouveau service Matmut Alerte Météo ;
- Réseaux sociaux du Groupe Matmut :
 - renouvellement d'informations génériques au fil de l'eau ;
 - conseil et accompagnement en amont d'un potentiel événement.

- Campagnes d'emails ciblées et régulières afin d'apporter encore plus de conseils personnalisés aux sociétaires et continuer à sensibiliser, prévenir et informer sur les risques naturels :



13/06/22 - **Sécheresse + focus feux de forêt**
Adressé à **19 200 sociétaires**



20/07/23 - **Feux de forêt**
Adressé à **16 959 sociétaires**



08/08/23 - **Orage**
Adressé à **50 000 sociétaires**



03/10/23 - **Épisodes cévenols/méditerranéens**
Adressé à **49 100 sociétaires**



11/12/23 - **Tempête**
Adressé à **50 000 sociétaires**

- Mise en place d'un test du test « Matmut alerte météo », en mai 2023 pour une période de 12 mois, en partenariat avec Prédicit Services filiale de Météo France :
 - panel ciblé : 200 000 sociétaires informés par email du lancement de ce nouveau service,
 - événements à cinétique rapide concernés : inondation, orage, tempête et submersion marine,
 - modalités d'alerte par email et/ou SMS précisant le type d'événement et le niveau de risque,
 - création d'une interface dédiée accessible au panel via une appli téléchargeable permettant de suivre l'événement climatique en cours et de bénéficier de conseils pratiques avisés.
- Au total, plus de 2 000 000 d'emails et plus de 680 000 SMS ont été adressés sur la première période de 6 mois aux sociétaires du panel, leur permettant d'être alertés en temps réel de l'événement climatique en cours et d'être conseillés quant aux mesures à prendre.
- Pérennisation des échanges avec les DREAL (Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement) de Normandie et Bretagne, afin d'identifier les sociétaires titulaires d'un contrat Habitation situés dans le périmètre d'un PPRI (Plan de prévention des risques d'inondation).

- Envoi aux sociétaires identifiés d'un email ou mailing de sensibilisation et d'information sur le risque « Inondation ». Selon le degré d'exposition, un diagnostic personnalisé gratuit leur est proposé, permettant d'identifier les mesures de prévention à réaliser pour rendre résilient leur habitat vulnérable au risque inondation.
- Offre d'un crédit travaux sur mesure « Prévention des risques naturels », jusqu'à 50 000 €, à destination des sociétaires. Grâce à un taux avantageux, ils peuvent financer la réalisation de travaux de protection contre les risques naturels.







© Halfpoint Images - Getty Images

Offres et services intégrant les évolutions découlant du changement climatique



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

Offres

Habitation

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, co-voiturage).
- Avantage tarifaire pour les sociétaires réalisant moins de 7 000 km par an.
- Solutions d'assurance mobilité durable :
 - le contrat 2R Mobilité assure les Engins de déplacement personnel motorisés (EDPM), trottinettes, gyropodes, hoverboards...
 - le contrat 2R Liberté assure des vélos « classiques » et des vélos à assistance électrique.
- Stages gratuits d'éco-conduite ou de prévention des risques routiers.



© Storyset



© Storyset



Indicateurs clés

	2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Chiffre d'affaires vert	247,4 M€	232 M€	191,13 M€	+ 6,6 %
Nombre de contrats Habitation avec option Équipements de développement durable	92,9 K	73,4 K	56,6 K	+ 27 %
Nombre de véhicules électriques ou hybrides	126,2 K	96,3 K	73,1 K	+ 31 %
Nombre de contrats Auto avec utilisation < 7 000 km/an	500,8 K	467,6 K	432,4 K	+ 7 %
Nombre de contrats 2R Mobilité (EDPM)	15 178	10 335	3 965	+ 47 %
Nombre de contrats 2R Liberté (VE/VAE)	6 695	4 927	2 671	+ 36 %

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

	2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Auto : taux de réparation de pare-brise	23,5 %	26,1 %	27,8 %	- 2,6 points
Auto : part des expertises réalisées à distance sur des véhicules réparables	34,5 %	40,5 %	40 %	- 6 points
Habitation : part des prestataires missionnés en capacité de réparer plutôt que remplacer (bois, alu, PVC)	827	799	771*	+ 3,5 %
Habitation : nombre d'expertises à distance	72 K	93 K	70 K	- 23 %

* Un même prestataire peut disposer de 2 voire 3 spécialités.



© LEREXIS - Gettyimages

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'activité. 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.

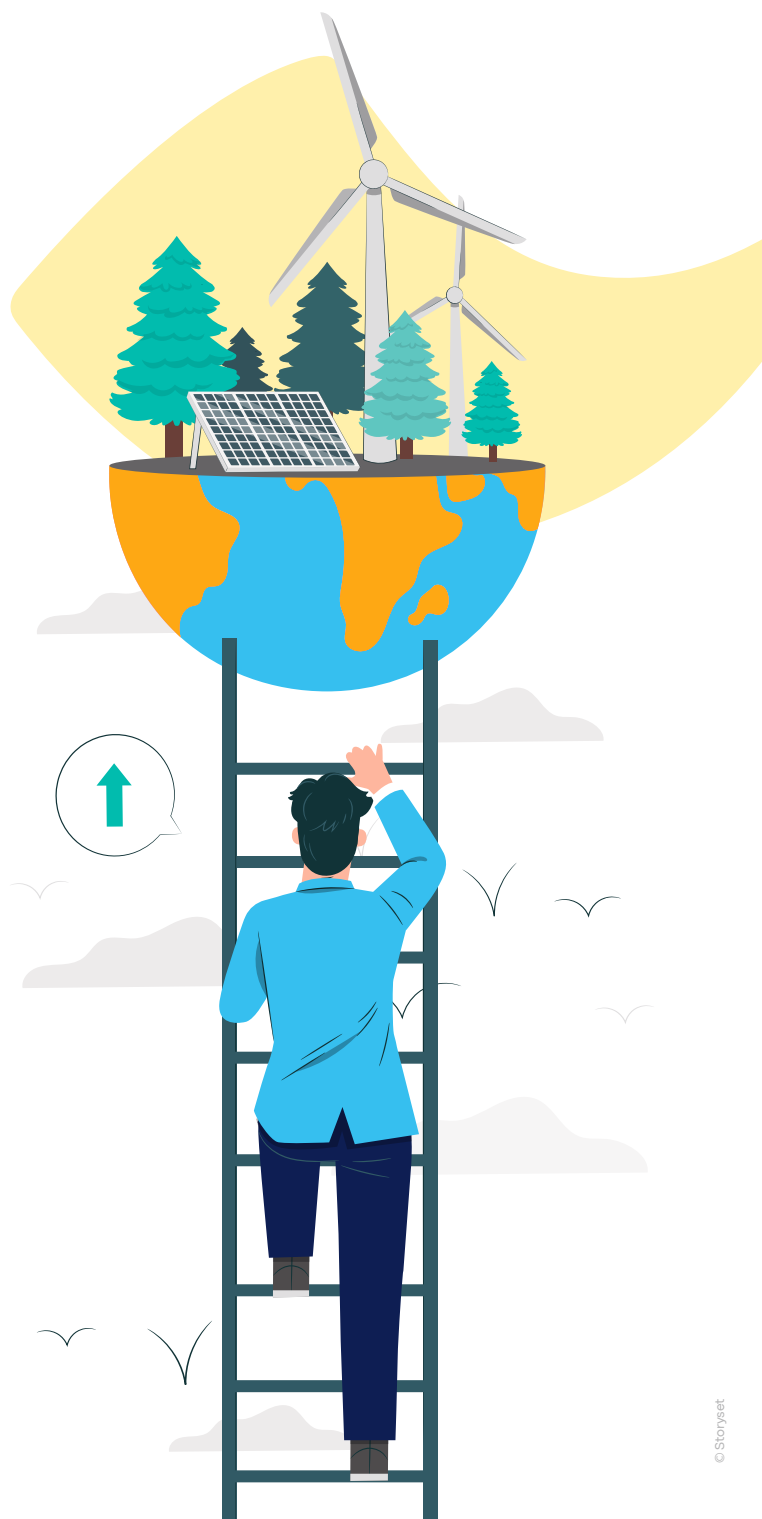
Plus particulièrement, la méthodologie d'analyse ISR d'OFI se base sur une approche sectorielle. Elle est axée sur les enjeux de chaque émetteur au regard de son activité et pouvant avoir un impact sur sa valeur. Chaque critère est pondéré pour obtenir une évaluation globale et une note ESG de l'émetteur.

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 developper list (CPDL) qui exclut les entreprises les plus impliquées dans l'utilisation d'énergie à base de charbon.

En 2020, la Matmut a décidé d'adopter la politique pétrole et gaz pour les actifs en gestion sous-mandat pour une sortie totale du pétrole et des gaz de schiste à horizon 2050.

Ainsi, les Organismes de placement collectif (OPC) ouverts en gestion OFI et ne respectant pas les seuils de la Global coal exit list (GCEL) sont exclus. À noter que la Matmut n'a aucun émetteur appartenant à cette liste en portefeuille.

La Matmut peut faire des exceptions pour des entreprises qui démontrent un engagement fort pour la transition énergétique, suite à une analyse croisée entre le niveau des émissions de gaz à effet de serre et la contribution à la transition énergétique. Cette démarche s'inscrit dans la volonté de la Matmut d'accroître la part verte dans son portefeuille, en investissant, par exemple, dans des « green bonds » ou obligations environnementales.

En 2021, la Matmut a adhéré à la Net-zero insurance alliance (NZIA) et signé les principes pour une assurance responsable, une initiative du Programme des Nations unies pour l'environnement.

Le Groupe Matmut entend ainsi s'engager vers une économie qui tend vers zéro émission carbone nette.

Il fixera des objectifs tous les 5 ans et rendra publiques, chaque année, ses avancées en faveur de la transition écologique dans son activité d'assureur, comme dans son rôle d'investisseur institutionnel.

À court terme, le groupe renforcera sa surveillance, son analyse et ses initiatives par :

- des actions de prévention des risques climatiques en lien avec sa politique de réassurance ;
- une prise en compte des évolutions liées au changement climatique dans les offres d'assurance ;
- l'assurance des équipements de développement durable ;
- l'assurance des véhicules à motorisation hybride et électrique ;

- l'assurance des véhicules parcourant moins de 7 000 km par an ;
- une politique de réparation plutôt que de remplacement dans sa gestion sinistre.

Le Groupe Matmut s'est donné l'objectif, à moyen terme, que 100 % de ses investissements soient couverts par une analyse intégrant les critères ESG. Il fait de l'investissement en faveur du développement durable, de la biodiversité, de la dépollution et de l'exclusion charbon une priorité.

Outre les actifs gérés en direct par OFI, le groupe investit également dans des fonds de « private equity » (ou capital-investissement) gérés administrativement par Swen Capital, adhérente des Principes for responsible investment (PRI) ou principes pour l'investissement responsable des Nations unies. Cette filiale d'OFI AM place la finance durable au cœur de ses investissements.

Un reporting annuel est réalisé à partir de l'analyse des démarches RSE des sociétés de gestion sous-jacentes et des participations en matière d'intégration des critères ESG.





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.



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 fond 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 soins, 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.



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.



Indicateurs clés

	2023	2022*	2021*	Évolution 2023/2022
Matmut (mandats)				
Part d'actifs couverts par une analyse ESG	96,3 %	87 %	89 %	+ 9,3 points
Montant des fonds ISR et/ou thématiques en lien avec le développement durable	1 233,73 €	996,59 M€	468,2 M€	+ 23,8 %
Part verte des investissements	9,4 %	8,9 %	5,3 %	+ 0,5 point
Empreinte carbone du portefeuille (TCO ₂ /M€ investis)	22 t	24 t	19 t	- 2 t
AMF (périmètre mandat et hors mandat)				
Part d'actifs couverts par une analyse ESG	83,9 %	72,9 %	76,7 %	+ 11 points
Montant des fonds ISR et/ou thématiques en lien avec le développement durable	14,65 M€	8,44 M€	10,7 M€	+ 73,6 %
Part verte des investissements	40,6 %	24,8 %	19,2 %	+ 15,8 points
Empreinte carbone du portefeuille (TCO ₂ /M€ investis)	14 t	55 t	47 t	- 41 t
Mutlog et Mutlog garanties (périmètre mandat et hors mandat)				
Part d'actifs couverts par une analyse ESG	94,1 %	91,1 %	67,8 %	+ 3 points
Montant des fonds ISR et/ou thématiques en lien avec le développement durable	27,2 M€	20,9 M€	14,7 M€	+ 13,01 %
Part verte des investissements	8,7 %	8,9 %	13,4 %	- 0,2 point
Empreinte carbone du portefeuille (TCO ₂ /M€ investis)	50 t	43 t	88 t	+ 7 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 2024.

Actions en faveur de la biodiversité



Plastic Odyssey : déjà un an d'expédition !

La Matmut est partenaire officiel de Plastic Odyssey depuis 2019, elle accompagne et soutient l'équipe de cette belle aventure depuis le début du projet. Plastic Odyssey s'est donné pour mission de lutter contre la pollution plastique partout dans le monde en traitant les déchets plastiques à terre avant qu'ils ne se retrouvent dans l'océan.

Après deux ans de travaux pour réparer et transformer un ancien navire océanographique, l'équipe a pris le large le 2 octobre 2022 depuis Marseille pour une expédition 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 navire à mobilité douce et d'exploration scientifique, équipé d'un centre de recyclage mobile expérimental, destiné à former des entrepreneurs du recyclage à chaque escale et d'un espace mobile pour mener des actions de sensibilisation à terre auprès des habitants et des enfants.

Début 2024, le bateau change de cap : direction les îles du Pacifique pour une deuxième année d'expédition à la recherche de solutions au traitement des déchets plastiques.

Le partenariat avec Plastic Odyssey s'inscrit dans la dynamique volontariste de la Matmut en matière d'engagement environnemental, social, responsable et citoyen, et des actions qu'elle mène 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.

Il fait particulièrement écho à la Raison d'être de la Matmut : « Agir en faveur d'une société plus solidaire, plus inclusive et plus active face aux changements climatiques ».





Première année d'expédition, le bilan



1 an,
10 pays,
3 continents
parcourus



16
escales
réalisées



305
entrepreneurs
accompagnés



3
micro-usines
installées :
en Guinée à Conakry
au Togo à Lomé
et à Djibouti



160
initiatives locales
documentées



30
alternatives
au plastique
identifiées



3 000
scolaires accueillis
à bord



**+ de
10 000**
enfants
sensibilisés
à la pollution
plastique







© South Agency - 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

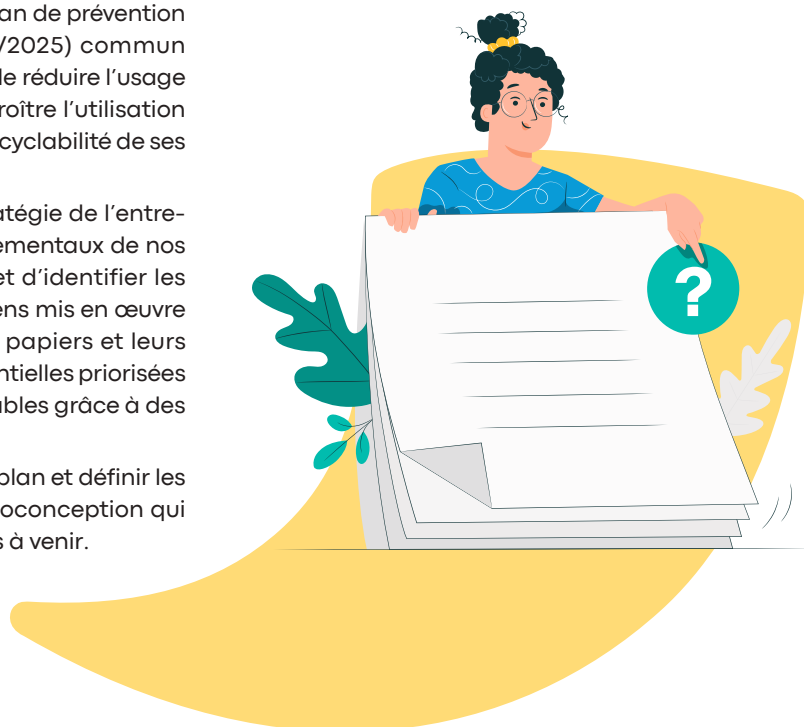
Courant 2023, la Matmut a adhéré au plan de prévention et écoconception quinquennal (2020/2025) commun proposé par CITEO ayant pour objectif de réduire l'usage de ressources non renouvelables, d'accroître l'utilisation de matières recyclées et d'accroître la recyclabilité de ses produits.

Ce plan est une formalisation de la stratégie de l'entreprise pour réduire les impacts environnementaux de nos papiers. Une feuille de route qui permet d'identifier les problématiques rencontrées et les moyens mis en œuvre pour y remédier : état des lieux sur les papiers et leurs problématiques, une liste d'actions potentielles priorisées à mettre en œuvre, des objectifs mesurables grâce à des indicateurs.


Il doit comporter un bilan du précédent plan et définir les objectifs et actions de prévention et écoconception qui seront mis en œuvre durant les 5 années à venir.

CITEO est en charge de synthétiser l'ensemble des livrables pour une diffusion d'une synthèse accessible au public d'ici la fin de l'année.

Cet engagement, non contractuel, non contraignant, consiste à identifier et mettre en œuvre des actions identifiées parmi les pistes d'actions potentielles proposées par CITEO.



© Storyset

 Indicateurs clés		2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Bouchons plastiques collectés		262 kg	180 kg	312 kg	+ 45,5 %
Mégots collectés		72,74 kg	67,15 kg	58,8 kg	+ 8,3 %
Piles et accus		610 kg	167 kg	170 kg	+ 265 %
Volume de recyclage	Bois	0,66 t	0,12 t	0 t	+ 450 %
	Déchets en mélange	11,12 t	6,1 t	10 t	+ 82,3 %
	Matières organiques	5,85 t	9 t	8,34 t	- 35 %
	Papier/cartons (dont gobelets carton)	132,58 t	154,72 t	160,46 t	+ 14,3 %
Volume recyclage des consommables informatiques**		1 614 kg	1 369 kg	2 488 kg	+ 17,9 %
Consommation de papier* (tonnes)		267 t	326	362	- 18,1 %
Taux de dématérialisation des avis d'échéance sur l'émission principale		59,6 %	58,5 %	45 %	+ 1,1 point

* 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.

Économie circulaire

Réemploi

Don de 65 ordinateurs portables et 100 écrans

Dans le cadre de la deuxième vie du matériel informatique dont la Matmut n'a plus usage, 65 PC portables et 100 écrans ont été remis sous forme de don à des écoles primaires et à des associations caritatives :

Association Vie et Espoir, association Toit et moi Rouen Normandie, sans oublier le consortium Réseau grain TERRA- NUM, qui soutient le réemploi de matériel bureautique pour lutter contre la fracture numérique et favoriser le recyclage des appareils.

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).



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 :

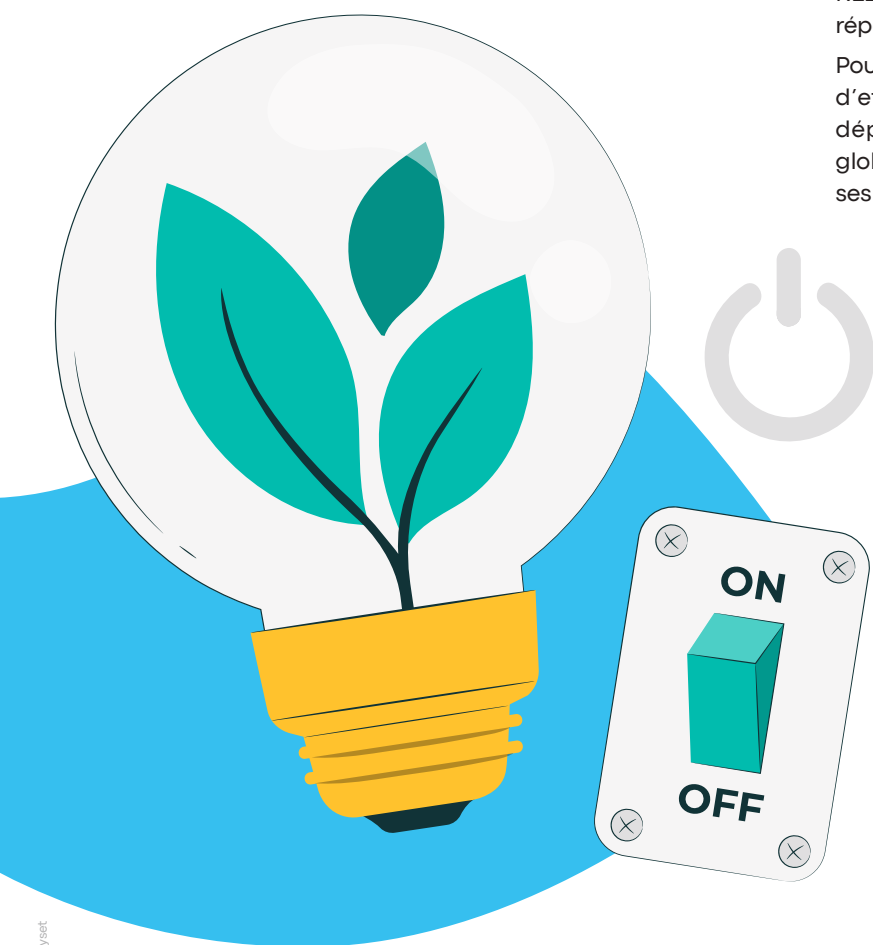
- installation de détecteurs de présence pour limiter le temps d'éclairage (parkings, couloirs, sanitaires, locaux peu fréquentés) ;
- généralisation sur tous les sites administratifs des extinctions automatiques des lumières le soir ;
- modification des éclairages par des éclairages LED ;
- généralisation sur tous les sites administratifs de la modification des consignes de températures l'hiver comme l'été.

Les enseignes lumineuses sont dorénavant éteintes et les nouvelles enseignes sont posées sans éclairage.

Le groupe continue de généraliser l'installation de mini automates 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 inférieure de 20 % à la réglementation RE2020. Le groupe veille à ce que les nouveaux projets répondent dès à présent aux nouveaux standards.

Pour répondre aux enjeux réglementaires, énergétiques, d'efficacité opérationnelle, de réduction des coûts, le déploiement de sondes CO₂ s'inscrit dans l'ambition globale du groupe de renforcer le pilotage à distance de ses équipements techniques.



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.
- Suppression progressive des chaudières à énergie fossile.



Indicateurs clés

2023	2022	2021	Évolution 2022/2023
Consommation d'eau (litres)			
20 309	24 257	/	- 16 %
Consommation de fioul (litres)			
2 350	7 500	12 000	- 70 %
Consommation d'électricité (GWh)			
3,5	5	4,7	- 30 %
Consommation de gaz (GWh)			
17,4	17,5	20	- 0,6 %
Nombre de sites connectés aux automates de gestion d'énergie : Save Box			
84	80	81	+ 4

La Matmut est membre de Les Entreprises s'Engagent



Sobriété numérique renforcée

Dans le prolongement des travaux réalisés en 2022, les équipes informatiques ont pris en charge la migration de matériel de stockage en 2023 :

Nouvel équipement	Ancien équipement
Commutateur	
Quantité	
2	2
Consommation en kWh	
38 193 kWh	56 239 kWh
Évolution en %	

Gain de 32 % sur la consommation électrique

Système de stockage	
Quantité	
4	2
Consommation en kWh	
38 053 kWh	54 785 kWh
Évolution en %	

Gain de 31 % sur la consommation électrique

Système de stockage	
Quantité	
4	2
Consommation en kWh	
56 064 kWh	145 871 kWh
Évolution en %	

Gain de 61,5 % sur la consommation électrique

Plateforme de stockage MainFrame	
Quantité	
2	2
Consommation en kWh	
32 797 kWh	38 946 kWh
Évolution en %	

Gain de 16 % sur la consommation électrique

Bilan des émissions de gaz à effet de serre



L'accord de Paris de 2015 vise à limiter le réchauffement climatique à 1,5 °C à horizon 2100.

Le Groupe Matmut s'est engagé à respecter cet accord et a défini une trajectoire de décarbonation avec l'objectif de tendre vers zéro gaz à effet de serre, principal facteur du réchauffement climatique, à l'horizon 2050.

La Matmut réalise un Bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) depuis plus de 10 ans.

La réglementation a évolué en 2023 pour étendre le périmètre de calcul du BEGES sur l'ensemble de la chaîne de valeur des entreprises, c'est-à-dire non seulement les émissions directement liées à leur fonctionnement (électricité, chauffage, flotte automobile... ce que l'on nomme les scopes 1 et 2), mais désormais les émissions liées au reste de la chaîne de valeur amont et aval (achats, déplacement domicile-travail, investissements... le scope 3).

Le premier BEGES du Groupe Matmut, réalisé sur le périmètre de l'UES Matmut, répond à ces nouvelles règles et à celles de la méthodologie reconnue SBTi (indiquant les objectifs afin de tendre vers la neutralité carbone).

Dans une logique d'amélioration continue, les travaux du Groupe Matmut sont menés avec l'objectif de préciser les hypothèses liées au BEGES et identifier les leviers d'actions permettant de réduire ses émissions, tout en élargissant le périmètre et intégrer les affiliés (AMF, Mutlog et Mgéfi).

La Matmut poursuit son objectif de décarbonation initié dès 2011. Entre 2011 et 2022, la Matmut a déjà baissé de 40 % ses émissions de gaz à effet de serre sur Matmut SAM, scopes 1 et 2.

La trajectoire du Groupe Matmut prévoit, à horizon 2030, une diminution de ses émissions de 19 % sur les scopes 1 et 2 et de 21 % sur la partie investissements du scope 3.

Dans son plan de décarbonation à horizon 2030, la Matmut fait le choix de prioriser ses actions sur les postes d'émission sur lesquels elle a des leviers directs : les scope 1 et 2, et le poste investissements sur le scope 3.

Concernant les postes d'émissions pour lesquels la Matmut a principalement un levier d'incitation (déplacement domicile-travail, sinistralité des contrats, déplacement des clients...), des actions sont en cours d'instruction afin de définir une feuille de route spécifique et performante, pour un déploiement par phase, à horizon 2030.

L'engagement de la Matmut vers la neutralité carbone incarne sa volonté d'aller vers une entreprise et une société plus durable.

« Construire et rêver demain » suppose l'implication de tous et se mettre en action collectivement afin d'avoir un véritable impact sur la responsabilité sociétale du Groupe Matmut.

Scope 1, exemples d'actions :

- la suppression de l'énergie fossile des chaudières des bâtiments de la Matmut ;
- le renouvellement progressif de véhicules de fonction ou de service en électriques ou hybrides rechargeables ;
- la poursuite d'un plan de formation de stages éco conduite pour les utilisateurs de la flotte.

Scope 2, exemples d'actions :

- déploiement progressif du concept Maison Matmut dans les agences visant notamment, à réduire l'impact carbone du réseau : rénovation énergétique des bâtiments, pilotage centralisé de l'énergie, suppression des enseignes lumineuses...
- relamping LED de tous les sites Matmut ;
- élaboration et suivi d'un cahier des charges afin de déterminer l'impact, le coût et l'intérêt de l'usage des panneaux solaires ;
- souscription à un contrat de fourniture d'énergie avec garantie d'origine sur 100 % de la consommation d'électricité du groupe, afin d'atteindre les objectifs de décarbonation d'une partie du bilan carbone (scope 2).



Scope 3 investissements, exemples d'actions :

La réduction de l'empreinte carbone de nos investissements passe par plusieurs politiques :

- les exclusions sectorielles qui bâtissent le socle de la trajectoire de décarbonation : charbon, tabac, hydrocarbures non conventionnels, huile de palme, armes non conventionnelles, pacte Nations unies ;
- la politique de stricte sélection d'un ratio cible de 100 % d'OPC article 8/article 9/ISR détenus en portefeuille à horizon 2024 ;
- une politique de sélection des émetteurs selon leur profil de risque en matière de transition énergétique.

De plus, dès 2022, 87 % des actifs sous mandat du groupe sont couverts par une analyse ESG. En 2023, ce taux a évolué pour atteindre 100 %.

D'autres actions en cours et à l'étude :

- auprès des collaborateurs Matmut :
 - promotion de la mobilité douce,
 - réflexions autour des formations en distanciel,
 - renouvellement progressif des véhicules de la flotte automobile du groupe en moteur électrique ou hybride,
 - promotion du covoiturage,
 - sensibilisation autour de la sobriété énergétique ;
- en lien avec les métiers Matmut :
 - travaux autour des « produits et services vendus » pour une quantification plus juste des gaz à effet de serre sur ce poste,

- promotion de la mobilité alternative auprès des visiteurs et sociétaires pour se rendre sur les sites Matmut ;
- au niveau de l'énergie et des bâtiments :
 - intensification des postes de rechargement électrique sur les sites Matmut,
 - mise en place d'un système de management de l'énergie,
 - mise en place de panneaux photovoltaïques ou de végétalisation des toitures,
 - mise en place d'ombrières photovoltaïques ou végétalisées sur les parkings extérieurs,
 - mise en place et déploiement du tri des déchets dans tous les sites ;
- au niveau de la politique achats :
 - réflexions autour d'un outil de notation de la performance ESG des fournisseurs,
 - cartographie des contrats des fournisseurs pour des achats responsables,
 - sensibilisation et formations pour des achats responsables.

Grâce au tri et la valorisation des déchets via le recyclage matière et la valorisation énergétique en Unité de Valorisation Énergétique, le Groupe Matmut a réussi à éviter 124 TCO₂ sur l'exercice 2022 (estimation en cours pour l'exercice 2023).



Indicateurs clés

2023	2022	Évolution 2022/2023
Émissions de GES (total)		
750 631 TCO₂	659 465 TCO₂	+ 14 %
Émissions de GES par salarié		
118,37 TCO₂	105,75 TCO₂	+ 11 %
Émissions de GES par M€ de CA		
323 TCO₂	302 TCO₂	+ 7 %
Émissions directes de GES scope 1		
3 349 TCO₂	3 401 TCO₂	- 2 %
Émissions indirectes de GES scope 2		
682 TCO₂	787 TCO₂	- 14 %
Émissions indirectes de GES scope 3		
746 600 TCO₂	665 267 TCO₂	+ 12 %

Le BEGES 2023 est plus élevé de 14 % par rapport à celui de 2022 en raison de l'augmentation des investissements du groupe générant mécaniquement une augmentation des émissions sur le poste investissement représentant 67 % de notre bilan carbone.

Sur la partie spécifique des investissements, le Groupe Matmut est en avance de 6 ans sur son objectif à horizon 2030 sur les scopes 1 et 2 grâce à une politique d'investissement responsable depuis plusieurs années.

Les engagements sur le scope 3 des investissements sont plus longs à se formaliser et se matérialiseront à partir du BEGES 2025 notamment suite à des sorties potentielles de portefeuilles de certains titres générateurs d'émission scope 3 élevées.

Enfin, les chiffres du bilan carbone sont annuellement mis à jour pour tenir compte de l'évolution des facteurs d'émission de l'ADEME utilisés dans les calculs et neutraliser les effets de l'inflation. Ces mises à jour permettent une meilleure comparabilité des BEGES du groupe, au fil des ans.

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 de l'entreprise. 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).
- Engagement dans le plan de sobriété énergétique mis en place par l'entreprise et incitation aux éco-gestes :
 - 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 ;
 - suppression progressive de l'eau chaude dans les sanitaires et le passage à une température moyenne des locaux s'élevant à 20°C ;
 - suppression des poubelles individuelles et la mise en place d'un point d'apport volontaire composé de 3 bacs sur chaque plateau de travail, 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.



© Storyset



Participation à la Digital Cleanup Week des collaborateurs Matmut

Tirée du Digital Cleanup Day, la Digital Cleanup Week est une semaine mondiale de sensibilisation à l'empreinte environnementale du numérique.

L'objectif est de générer une prise de conscience sur la pollution numérique, d'agir concrètement en nettoyant ses données et/ou en offrant une seconde vie à tous ces équipements numériques qui dorment dans nos tiroirs.

À l'issue de cette semaine de campagne de communication du 10 au 20 mars 2023, plus d'un million de mails ont été supprimés.

Formation de collaborateurs de la Direction RSE et Communication à la Fresque de la Publicité

La Fresque de la Publicité s'assure de couvrir l'ensemble des impacts liés à l'ensemble des supports liés au secteur de la publicité (TV, radio, web, influenceurs, presse, événementiel, PLV...) via 41 cartes issues d'une dizaine de sessions tests intégrant les regards d'une trentaine de parties prenantes externes (ADEME, agences, annonceurs, régies publicitaires, experts et expertes de la communication responsable, association de consommateurs et ONG...).

Formation de collaborateurs de la Direction Numérique et Innovation

60 collaborateurs ont participé en 2023 à la Fresque du Numérique, avec pour objectif de comprendre les effets de bord du numérique dans toutes ses dimensions (matérielle avec les ordinateurs, immatérielle avec les applications).

Des ateliers de formation basés sur la co-construction d'une Fresque Numérique – reprenant la pédagogie de la Fresque du Climat – ont été initiés auprès de managers et d'experts techniques de la Direction du Numérique et de l'Innovation.

La Fresque du Numérique est un atelier ludique et collaboratif d'une demi-journée. Le but de ce « serious game » est de sensibiliser mais aussi de former les participants aux enjeux environnementaux du numérique.

Pour en savoir plus sur ces ateliers, rendez-vous sur <https://www.fresquedunumerique.org/>



© Storyset

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

Une marche pour s'engager contre la pollution générée par l'Homme.

En 2023, le Groupe Matmut a organisé une nouvelle édition de sa « cleanwalk » (marche pour la propreté) dans plusieurs villes de France. Cet événement responsable, ludique et convivial a eu lieu le 16 septembre, jour du « World Cleanup Day », mouvement international visant à agir pour préserver l'environnement et les écosystèmes.

Organisée sur une demi-journée, cette cleanwalk a réuni les collaborateurs, leur famille et amis ainsi que les sociétaires Matmut à Bordeaux, Lyon, Marseille, Rouen et Tours.

Les participants étaient accompagnés par quatre associations locales partenaires engagées dans la lutte pour la préservation de l'environnement : Clean My Calanques, Qui Nettoie si ce n'est toi, Wings of The Ocean et 4P Scienseas.

Cet événement s'intègre dans la dynamique globale d'engagement RSE du groupe et est l'occasion pour toutes et tous, de se retrouver ensemble afin de mener une action collective contre la pollution.

Après un moment de sensibilisation et d'acculturation aux questions environnementales, les participants se sont lancés dans le ramassage. Cette nouvelle « cleanwalk » a mobilisé plus de 500 personnes et permis de récolter en 3 h plus de 3,5 tonnes de déchets sauvages. Elle a été l'occasion pour les participants de se mettre en mouvement tout en étant sensibilisés au sujet de la pollution générée par nos déchets. 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.



Groupe Matmut

Chiffres clés



5 sites
3 heures de collecte



+ de 500
participants dont
339 inscrits
(+ 115 % d'inscription
par rapport à 2022)



3,5
tonnes de déchets
sauvages ont été
ramassés

Gestion du parc automobile et des déplacements



Un moyen de réduire 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 son empreinte carbone :

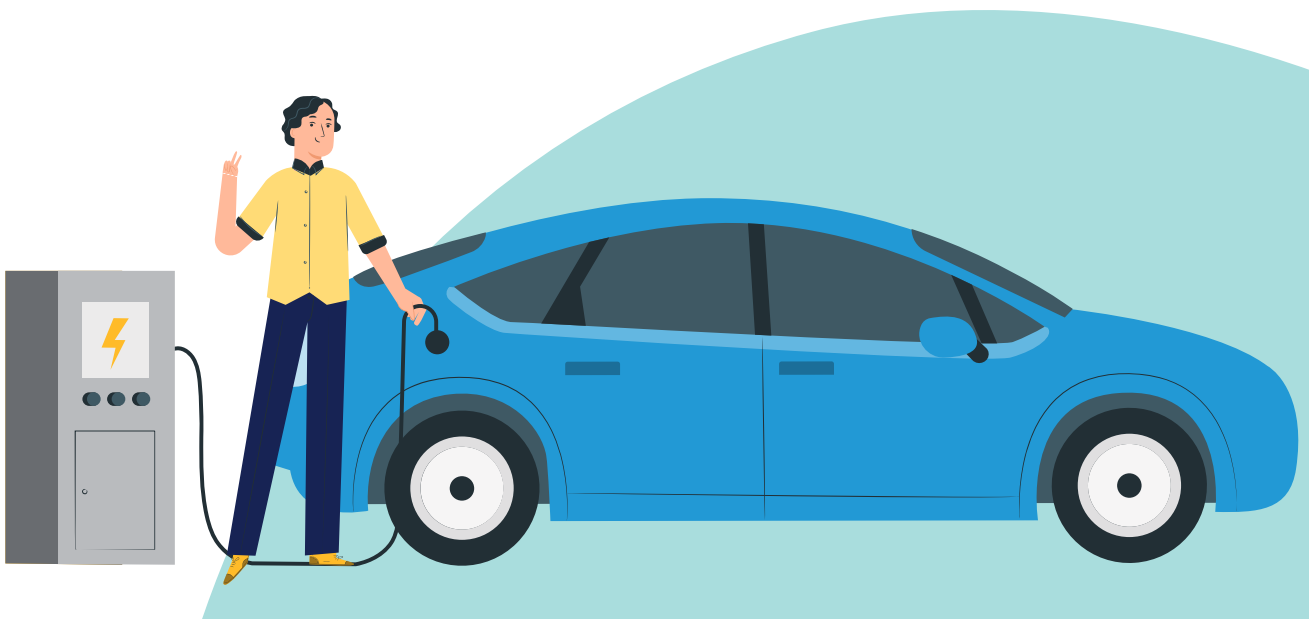
- dotation de véhicules d’entreprise respectueux de l’environnement prenant en considération les émissions CO₂ avec priorisation faites aux véhicules électriques ou hybrides ;
- depuis 2022, évolution du forfait mobilités durables qui peut désormais atteindre 500 € et se cumuler avec d’autres dispositifs de prise en charge de transport en commun dans la limite de 800 € ;
- mise en place d’une charte du conducteur responsable et 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 recharges 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).



Indicateurs clés

2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Taux d’émission moyen de CO₂ du parc automobile*			
106,14	105,66	104,7	+ 0,45 %
Consommation de carburant (litres) (chiffres non arrondis)			
929 673	840 940	786 863	+ 10,55 %
Part des véhicules propres (électriques ou hybrides) dans le parc auto			
22,50 %	20 %	19,50 %	+ 2,5 points
Taux de participation au stage éco-conduite par les collaborateurs itinérants			
73 %	87 %	90 %	- 14 points
Nombre de collaborateurs ayant bénéficié du forfait mobilités durables			
1 060	803	397	+ 32 %

Le taux moyen des émissions de CO₂ est en augmentation car le parc a réalisé 18 021 042 kms en 2023 contre 15 882 294 kms en 2022.



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.

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 50 participants en 2023.



Nombre de participants au stage de conduite préventive

2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
50	65	52	- 23 %





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 bureau, 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.

La charte achats RSE a été revue en mettant en avant les politiques de durabilité de nos fournisseurs et éventuellement de leurs sous-traitants.

Cette charte renforce les attendus concernant la lutte contre la corruption, l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

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.



© Westend61 - Gettyimages

Depuis le début de l'année 2023, le Groupe Matmut a instauré une politique d'achats responsables sur les objets publicitaires.

La sélection de ces achats repose sur plusieurs critères : utilité, durée de vie de l'objet et respect de l'environnement.

L'objectif principal est de privilégier une approche qualitative et raisonnée, en faisant moins, mais mieux !

En ce sens, en 2023, le Groupe Matmut a pris la décision de privilégier des objets promotionnels en provenance d'Europe et de France, reflétant ainsi son engagement envers l'éthique, la transparence et la responsabilité sociale.



Indicateurs clés

	2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
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	43,84 TCO ₂	32,36 TCO ₂	26,3 TCO ₂	+ 35,5 %

* Direction des Moyens Généraux et des Travaux Immobiliers.

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 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 d'un projet qui verra le jour sur le site de l'ancienne École normale d'institutrices (l'ENI) à Rouen en 2024. 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.

Par ailleurs, la Matmut a rejoint l'Ecosystem Cléon 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 et sa politique d'achats responsables.

La Matmut participe également à des réflexions concernant le développement durable avec plusieurs acteurs publics et privés du quartier Saint-Sever, où se trouve son siège. L'objectif est, accompagné par la Métropole Rouen Normandie, d'embarquer ses acteurs dans une labellisation « Parc d'activité RSE », délivrée par la Région Normandie, pour cette zone.

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

	2023	2022	2021	Évolution 2023/2022
Taux d'imposition moyen du groupe	25,83 %	25,83 %	28,41 %	=
Contribution économique territoriale (CET)	4 M€	5,4 M€	5,8 M€	- 25 %
Part des collaborateurs et sites en France métropolitaine	100 %	100 %	100 %	=



Indicateurs clés

	2023	2022	2021
Nombre d'achats/fournisseurs étranger/France (sur la base du code fournisseur)	1 584 fournisseurs payés dont 24 étrangers	1 219 fournisseurs payés dont 10 étrangers	1 357 fournisseurs payés dont 7 étrangers
Part des achats/fournisseurs étranger/France	0,68 %	0,8 %	0,5 %

Objectifs associés aux risques environnementaux :

- 1 Contribuer à la mise en œuvre de moyens visant à réduire les impacts du changement climatique.
- 2 Prévenir et réduire l'empreinte écologique du Groupe Matmut et développer une contribution positive.





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 visiteurs • Nombre de jours d'ouverture
	Mécénat et sponsoring sportif et médico-social	Participation aux courses à allure libre sponsorisées par la Matmut 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 Détail des actions de sensibilisation de sécurité routière et nombre de personnes sensibilisées
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 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
	Baromètre d'engagement	Attachement à la Matmut Satisfactions au travail Recommandation Connaissance de la stratégie du groupe Ambiance de travail Relation avec le manager Équilibre vie professionnelle et vie privée Autonomie Relation avec les clients
	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 de 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 Nombre de données intégrées au dictionnaire dans l'année Nombre de résultats de contrôles QDD tracés dans l'année

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€ investis)
	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 de GES par M€ de CA Émissions annuelles liées au parc automobile Émissions directes de GES (scope 1) Émissions indirectes de GES (scope 2) Émissions indirectes de GES (scope 3)
	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 par les 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 • 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

Marion Falourd

02 27 08 84 07 - falourd.marion@matmut.fr

Guillaume Buiron

02 35 63 70 63 - buiron.guillaume@matmut.fr

Matmut – Mutuelle assurance des travailleurs mutualistes. Société d'assurance mutuelle à cotisations variables. Entreprise régie par le Code des assurances, 66, rue de Sotteville 76100 Rouen.

Matmut & Co – Société Anonyme au capital de 66 015 268 €. Entreprise régie par le Code des assurances, 66, rue de Sotteville 76100 Rouen. 487 597 510 RCS Rouen.

Matmut Vie – Société Anonyme au capital de 35 887 500 €. Entreprise régie par le Code des assurances, 66, rue de Sotteville 76100 Rouen. 344 898 358 RCS Rouen.

Matmut Protection Juridique – Société Anonyme au capital de 7 500 000 €. Entreprise régie par le Code des assurances, 66, rue de Sotteville 76100 Rouen. 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 – Société par Actions Simplifiée à associé unique au capital de 1 550 000 €. Siège social : 66, rue de Sotteville 76100 Rouen. 532 932 290 RCS Rouen. Orias n°12068550 (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 du Code de la mutualité, immatriculée au répertoire Sirene sous le numéro 529 836 579.

Sièges sociaux : 66, rue de Sotteville 76100 Rouen.

Mutuelle Ociane 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 – Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la mutualité. Siège social : Paris 19^e, 75, quai de la Seine. Siren 325942969.

Mutlog Garanties – Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la mutualité. Siège social : Paris 19^e, 75, quai de la Seine. Siren 325942969.

Mgéfi (Mutuelle Générale de l'Économie, 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 - 04/24



A series of 20 horizontal teal lines spanning the width of the page, providing a template for writing.

Le document que vous avez entre les mains répond à la norme internationale la plus exigeante en matière d'environnement. Elle établit les critères pour la mise en place et le fonctionnement d'un système de management environnemental efficace.

Son imprimeur est un prestataire français certifié ISO 14001.

Son encre est 100% végétale. Sa couverture et son papier sont 100% recyclés et certifiés FSC®, certification qui valorise la promotion d'une gestion forestière responsable dans le monde entier.

