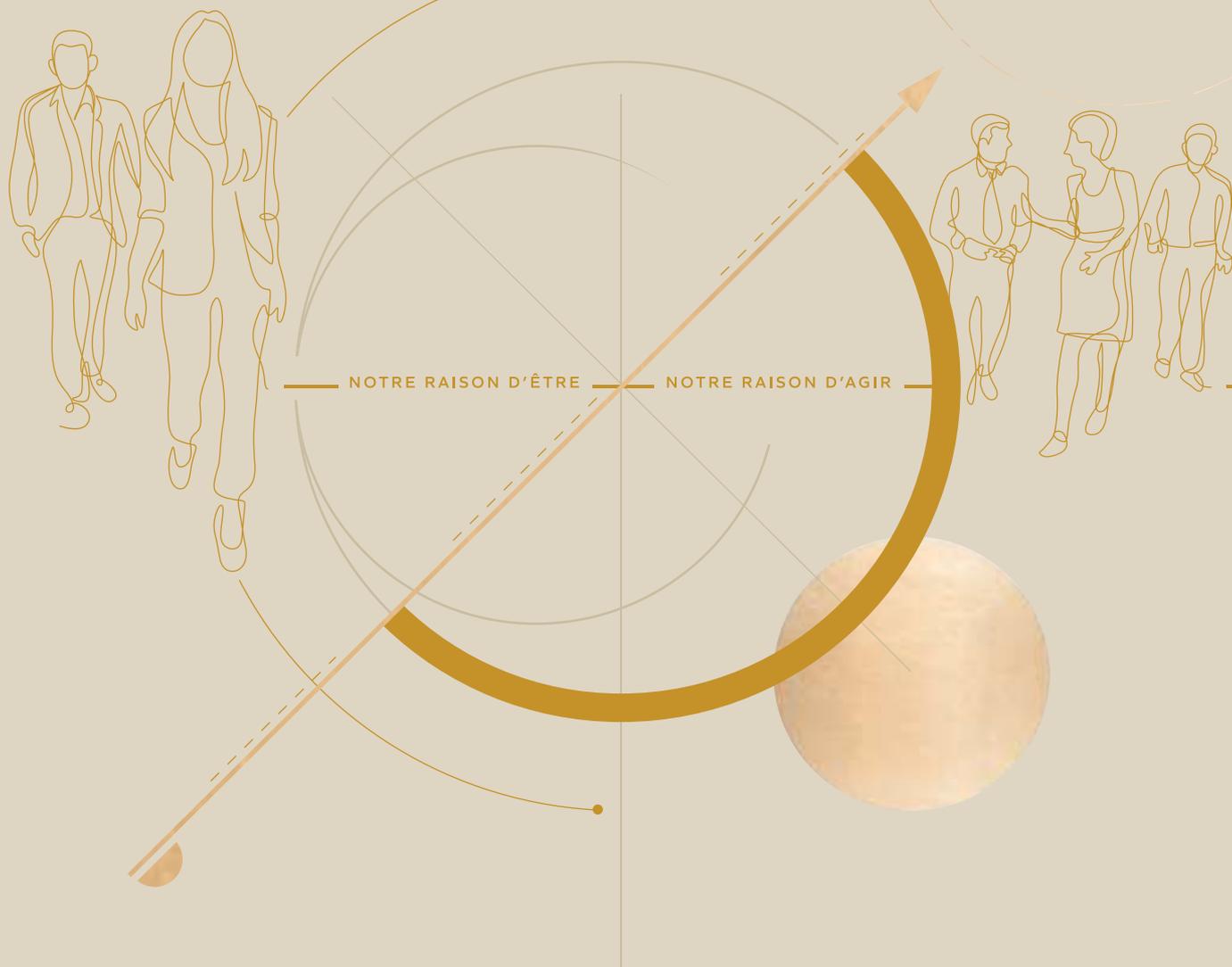


NOUS ASSURONS, NOUS ACCOMPAGNONS



# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

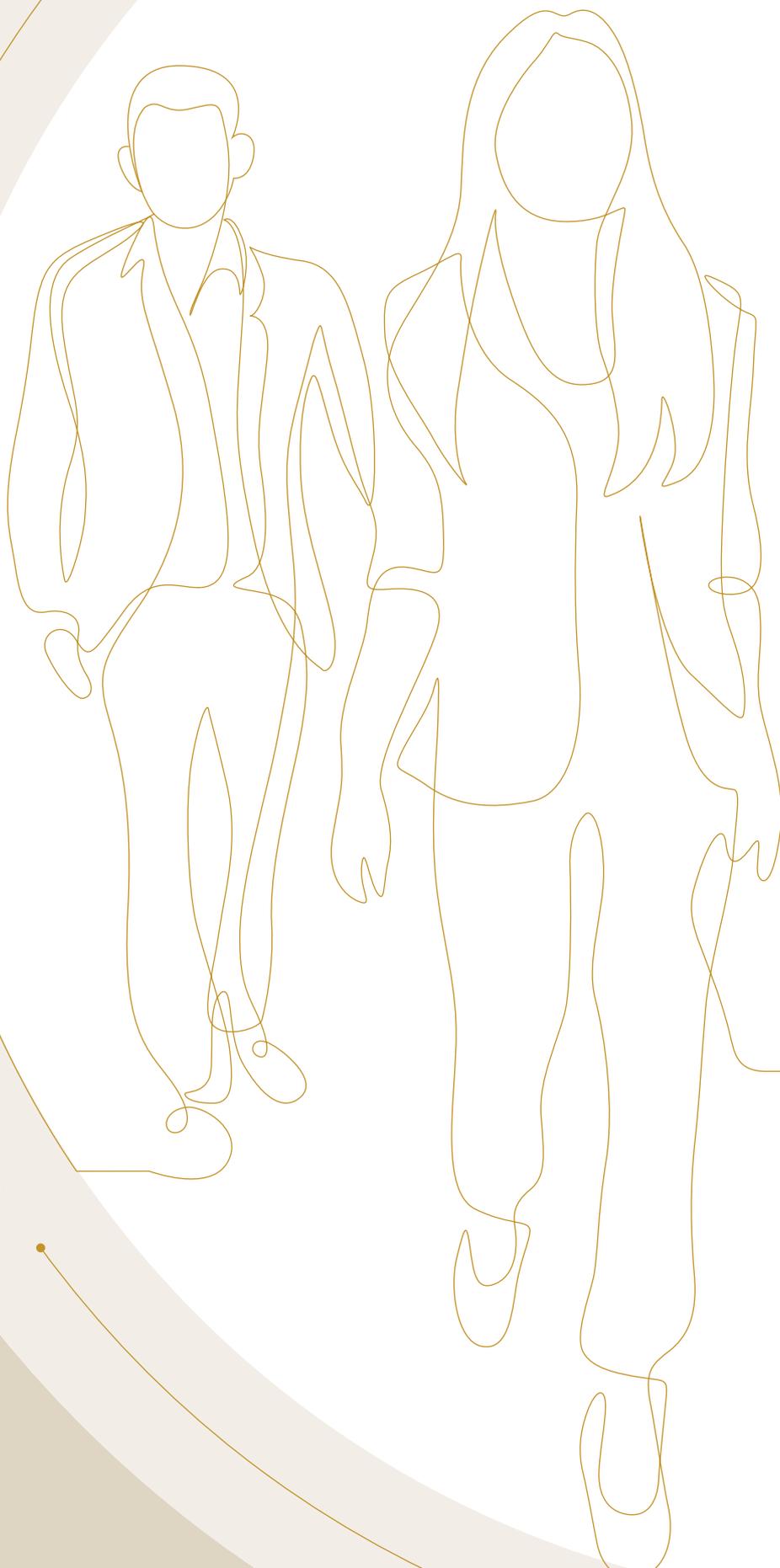
GROUPE MATMUT



**Matmut**

NOUS PROTÉGEONS, NOUS NOUS ENGAGEONS

C'EST NOTRE RAISON D'AGIR AU QUOTIDIEN POUR AIDER CHACUN À CONSTRUIRE ET RÉVER DE MAIN

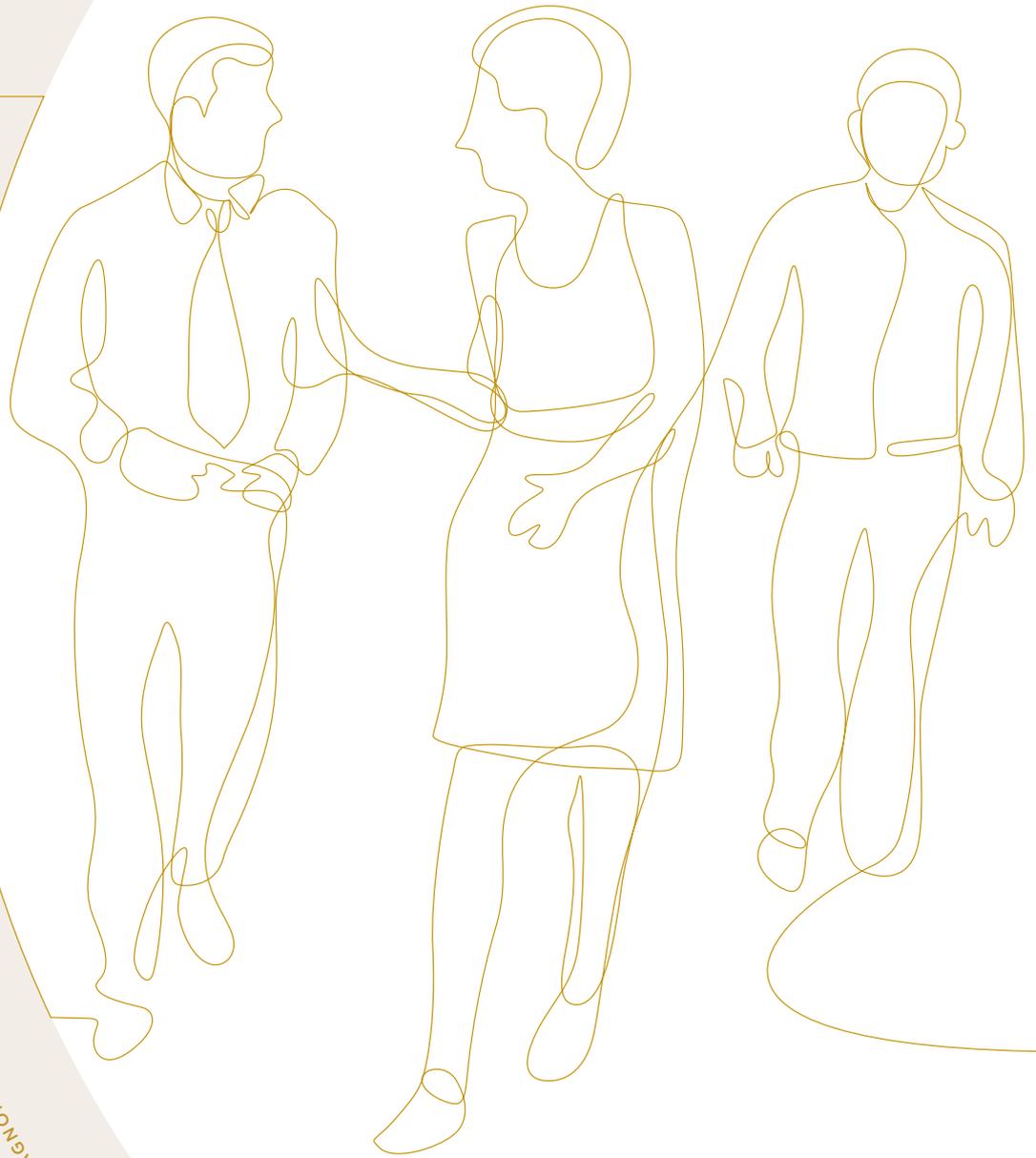


# Sommaire

Avant-propos	5
Édito	7
Manifeste et Raison d'être	8
Note méthodologique	10
Modèle d'affaires	15
Modèle d'affaires du Groupe <b>Matmut</b>	16
<b>PRÉSENTATION DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS</b>	<b>25</b>
<b>1• LES RISQUES SOCIÉTAUX</b>	<b>27</b>
Favoriser l'accessibilité à l'assurance - Réduire les inégalités sociales	28
Renforcer l'attractivité - Fidéliser les assurés	38
Veiller aux enjeux d'image et de réputation	42
<b>2• LES RISQUES SOCIAUX</b>	<b>45</b>
Préserver le climat social	46
Gérer efficacement les emplois et les compétences	52
<b>3• LES RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ</b>	<b>55</b>
Protéger l'activité	56
Prévenir le risque cyber	58
<b>4• LES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX</b>	<b>63</b>
Agir face au changement climatique	64
Réduire l'impact environnemental de l'activité	69
<b>TABLEAUX RÉCAPITULATIFS</b>	<b>77</b>
RISQUES - POLITIQUES - INDICATEURS CLÉS	78
CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	80
CONTACTS	81

POUR AIDER CHACUN À CONSTRUIRE ET RÊVER DEMAIN

NOUS ASSURONS, NOUS ACCOMPAGNONS, NOUS PROTÉGEONS, NOUS ENGAGEONS, C'EST NOTRE RAISON D'AGIR AU QUOTIDIEN



# Avant-propos

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

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

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

En qualité d'assureur mutualiste, le Groupe **Matmut** porte la responsabilité de développer ses activités en participant au développement durable dans le respect de ses valeurs d'entreprise citoyenne et engagée, avec pour priorités, l'environnement, l'inclusivité, le bien-être et la santé de ses parties prenantes. Cette vocation profondément mutualiste s'exprime dans sa Raison d'être.

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





# Édito



Malgré une activité fragmentée, rythmée par les contraintes dues à la crise sanitaire, 2021 a été une année marquante pour le Groupe **Matmut** qui a fêté ses 60 ans et formalisé sa Raison d'être après plusieurs mois de travaux.

Les mots Raison d'être et mutualisme sont intrinsèquement liés.

Le fait d'être mutualiste est en soi une mission. Pour cette raison et afin de ne pas créer d'ambivalence avec les statuts de la mutualité, nous avons décidé de ne pas inscrire notre Raison d'être dans les statuts de l'entreprise.

La **Matmut** a été créée pour être la mutuelle d'assurance de ceux qui n'en avaient pas, dans une volonté de solidarité sociale et d'inclusion. Elle a grandi et s'est développée en totale cohérence avec son ADN mutualiste, il est constitutif de son identité et structure depuis toujours l'ensemble de ses actions.

C'est dans cette continuité que nous avons voulu très naturellement incarner tout ce qui fait le Groupe **Matmut** depuis sa création, en formalisant notre Raison d'être après un large travail de co-construction avec l'ensemble de nos parties prenantes. Cette volonté démocratique s'est traduite par une démarche inédite et profondément mutualiste en organisant une grande consultation auprès de nos plus de 4 millions de sociétaires, administrateurs, délégués et collaborateurs.

La **Matmut** a fêté cette année ses 60 ans. 60 ans d'engagement à défendre ses convictions, son métier d'assureur et ses valeurs. Aujourd'hui, la formalisation de la Raison d'être est une étape supplémentaire dans l'histoire de notre Groupe.

Notre Raison d'être est le fruit d'un héritage : elle a été construite et démontrée tout au long de notre histoire. Seule son expression est nouvelle, pas son contenu. Elle traduit ce que nous sommes déjà et réaffirme avec force ce qui nous détermine, nous singularise. Elle met des mots sur des actions et des valeurs profondément inscrites dans nos choix depuis toujours. Qu'il s'agisse de soutenir des projets en faveur de la solidarité, de l'inclusion, de la santé ou du développement durable, la **Matmut** n'a jamais cessé d'œuvrer pour concrétiser ses engagements.

La Raison d'être, nous permet de donner un sens et une vision commune à l'ensemble de nos actions.

Elle est notre boussole pour les années qui viennent, que ce soit directement dans l'exercice de notre métier d'assureur ou dans nos initiatives et nos engagements pour répondre aux défis du monde qui nous entoure.

De fait la démarche que nous avons effectuée nous a permis d'identifier des champs inexplorés, des attentes et des vulnérabilités. Il y a de nouveaux besoins, des risques qui émergent, nous rappelant s'il en était besoin que le fondement même de notre métier est d'assurer, de protéger et de rassurer.

Notre Raison d'être va nous guider dans la façon de concevoir nos produits et d'accompagner nos sociétaires au quotidien.

Elle est structurante pour la RSE du Groupe **Matmut** et permet de définir simplement, de façon lisible, le cadre dans lequel nos actions sociétales s'inscrivent.

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

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.

## LE 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 maison d'être,  
notre maison 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.





# 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, ainsi qu'une description des principaux risques associés les plus pertinents et la manière dont elle les gère.

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

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

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

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

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

## PÉRIMÈTRE DU REPORTING

La déclaration et les engagements RSE sont déclinés à toutes les entités composant la SGAM **Matmut** au 31.12.2021, à savoir :

### • les entreprises affiliées :

- **Matmut**,
- **Matmut** Mutualité,
- **Mutuelle Ociane Matmut**,
- **AMF**,
- **Mutlog** et **Mutlog Garanties**,

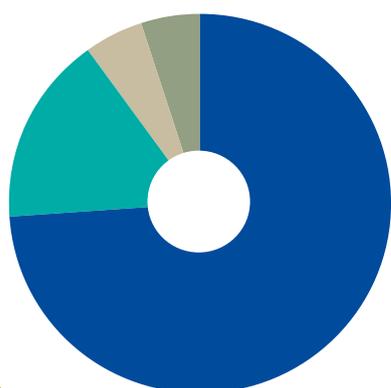
### • les filiales de **Matmut** :

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

Les données et informations publiées proviennent en majeure partie de la **Matmut** et de la **Mutuelle Ociane Matmut** en raison d'une part de leur

organisation en une seule et même Unité Économique et Sociale et d'autre part de leur poids économique significatif de plus de 90 % (cf. Poids des affiliées).

## POIDS DES ENTREPRISES AFFILIÉES AU SEIN DE LA SGAM MATMUT



● Matmut SAM & Matmut Mutualité	74 %
● Mutuelle Ociane Matmut	16 %
● AMF	5 %
● Mutlog et Mutlog Garanties	5 %

Aussi, pour permettre une lecture plus fluide du document, le terme « sociétaire » englobe à la fois les souscripteurs, adhérents et sociétaires des entités composant la SGAM **Matmut**

et les politiques ou procédures ne comportant pas d'indication de leur provenance sont **Matmut/Mutuelle Ociane Matmut** par défaut.

À l'inverse, chaque fois que des infor-

mations pertinentes et disponibles émanent des mutuelles **AMF, Mutlog et Mutlog Garanties**, celles-ci sont intégrées au support et une mention en précise l'origine.

## CONTENU DE LA DÉCLARATION

La présente déclaration comporte :

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

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

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

- des indicateurs clés de performance,

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

## RECUEIL DES DONNÉES

Les données présentées concernent l'ensemble des entreprises affiliées de la SGAM **Matmut** et couvrent l'année civile du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2021 ainsi que celles des exercices précédents lorsqu'elles sont disponibles pour permettre une comparaison.

Les entités contributrices à la rédaction de la déclaration sont la Direction des Risques et du Contrôle Permanent, la Direction Juridique, Fiscale et Conformité, la Direction Générale Adjointe des Ressources Humaines et Relations Sociales, la Direction

des Moyens Généraux et Travaux Immobiliers, la Direction Générale Adjointe Pilotage Économique et Performance, la Direction Générale Adjointe Organisation, Systèmes d'Information et Innovation ainsi que les Directions Métiers et les entreprises affiliées de la SGAM.

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



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

**La mise en place de jauges de fréquentation sur certains sites et le travail à distance peuvent avoir un impact sur certains indicateurs communiqués dans le présent document et peuvent nuire à l'objectif de comparabilité recherché. Dans ce cas, une explication est apportée en marge des indicateurs pour expliquer les écarts.**



## ANALYSE DES RISQUES

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

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

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

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 en affectant ses capacités financières, sa réputation ou la régularité de ses opérations.

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

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

### RISQUES SOCIÉTAUX

Favoriser l'accessibilité à l'assurance  
Réduire les inégalités sociales

Renforcer l'attractivité  
Fidéliser les assurés

Veiller aux enjeux d'image et de réputation

### RISQUES SOCIAUX

Préserver le climat social

Gérer efficacement les emplois et les compétences

### RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ

Protéger l'activité

Prévenir le risque cyber

### RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

Agir face au changement climatique

Réduire l'impact environnemental de l'activité



## THÉMATIQUES EXCLUES

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

Ne sont ainsi pas abordées :

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

## CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Groupe **Matmut** participe à l'échelle du territoire français et de son activité tertiaire à l'atteinte des Objectifs de Développement Durable (ODD) définis par l'ONU, en particulier à 9 d'entre eux :

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

- industrie, innovation et infrastructure (n°9),
- inégalités réduites (n°10),
- consommation et production responsables (n°12),
- mesures relatives à la lutte contre 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 actions engagées et un tableau récapitulatif figure en fin de document.

### OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)



## TABLE DE CONCORDANCE AVEC LES ATTENDUS RÉGLEMENTAIRES

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

RÉFÉRENCE CODE DE COMMERCE	OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES	EMPLACEMENT	
	• Note méthodologique	P. 10	
ARTICLE R. 225-105	• Description du modèle d'affaires	Organisation	P. 15
		Objectifs généraux et stratégie	P. 18
		Activités et chiffres clés	P. 19
		Gouvernance démocratique	P. 20
		Engagements RSE	P. 23
	• Description des principaux risques liés à la société y compris ceux créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services • Description des politiques appliquées par la société et procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques cités • Résultats de ces politiques et indicateurs de performance	Risques sociétaux	P. 27
		Risques sociaux	P. 45
		Risques liés à la sécurité	P. 55
		Risques environnementaux	P. 63
ARTICLE L. 225-102-III	• Conséquences sur le changement climatique de l'activité et de l'usage des biens et services produits	Risques environnementaux	P. 69
	• Engagements sociétaux en faveur du développement durable	Risques environnementaux	P. 67
	• Accords collectifs conclus et leurs impacts sur la performance économique ainsi que sur les conditions de travail des salariés	Risques sociaux	P. 50
	• Actions de lutte contre les discriminations, actions en faveur de la diversité et mesures prises en faveur des personnes handicapées	Risques sociaux	P. 46
	• 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 <b>Matmut</b> 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

## ORGANISATION

Le Groupe **Matmut** est organisé en SGAM prudentielle (Société de Groupe d'Assurance Mutuelle) depuis 2018.

Dénommée SGAM **Matmut**, elle est composée des entreprises affiliées suivantes :

- **Matmut** et ses filiales,
- **Matmut** Mutualité,
- **AMF**,
- **Mutuelle Ociane Matmut**,
- **Mutlog** et **Mutlog Garanties**.



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

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

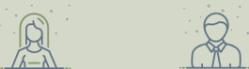


## NOS RESSOURCES

### DES FEMMES & DES HOMMES AU SERVICE DU MODÈLE MUTUALISTE



6 537 collaborateurs  
(périmètre SGAM)



66 % Femmes 34 % Hommes



92 % CDI 3 % CDD 5 % alternants

### UNE PROXIMITÉ AU SERVICE DES ASSURÉS

480 Agences conseil

4 Plateformes  
Relation Sociétaire

6 Pôles de Gestion  
Indemnisation et Services

3 123 collaborateurs  
dédiés à la Relation Sociétaire

### UN MODÈLE FINANCIER ROBUSTE

2 404 M€  
de cotisations acquises

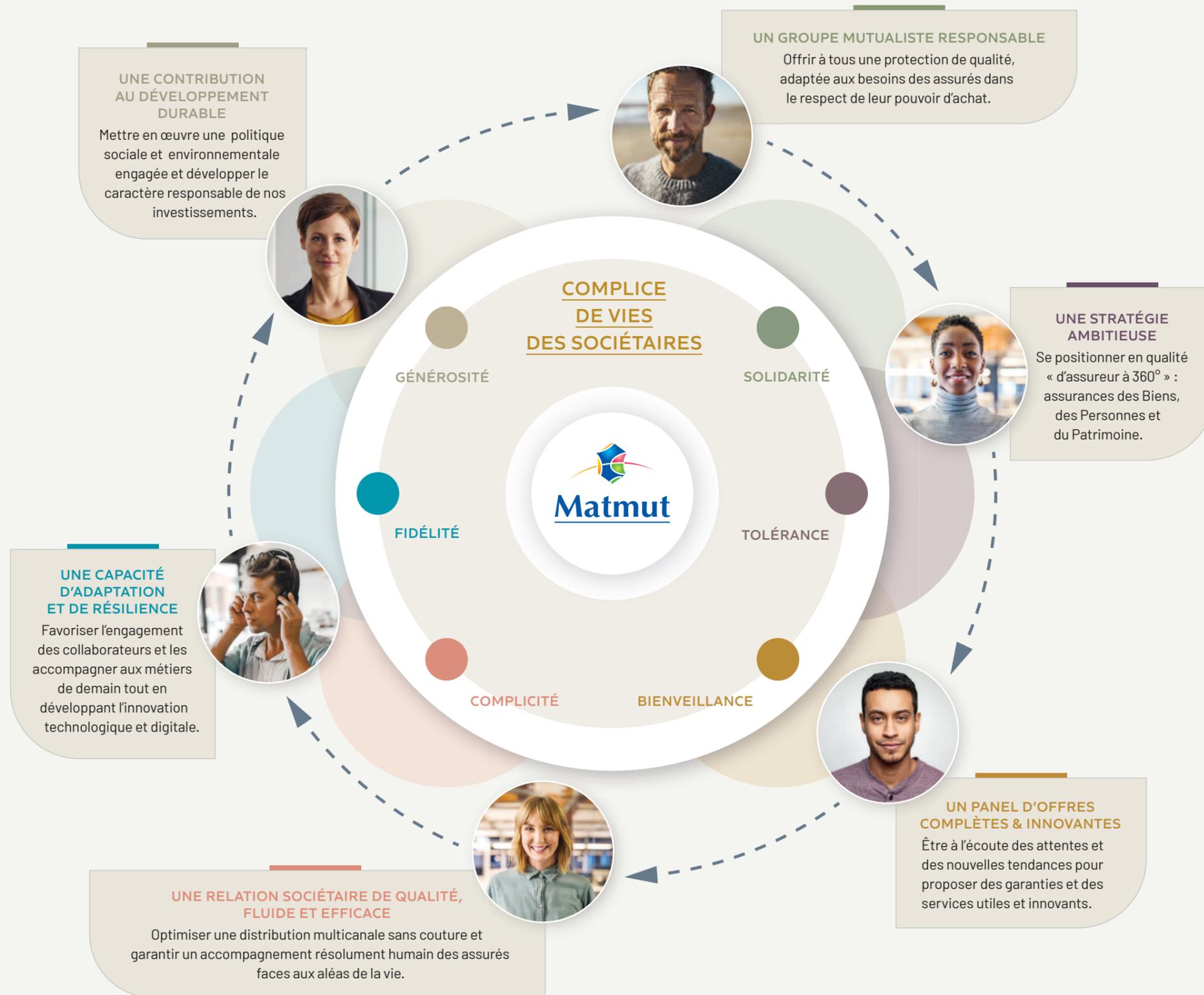
1 933 M€  
de fonds propres

196 %  
de ratio de solvabilité

### UN ÉCOSYSTÈME DE FILIALES ET DE PARTENAIRES SOLIDES

Inter Mutuelles Assistance (IMA)  
Groupe OFI  
BNP Paribas Cardif  
Socram Banque  
Crédit coopératif  
Arval Service Lease  
AEP - Assurance Épargne Pension  
EAP - Crystal SA  
Mutuelles de la fonction publique  
Associations des  
comptables publics  
Cdiscount  
AssurOne Group  
Attijariwafa Bank Europe

# Modèle d'affaires du Groupe Matmut



## NOTRE CRÉATION DE VALEURS

### UN MODE MUTUALISTE EFFICACE

4,1 M  
de sociétaires/adhérents  
7,7 M de contrats  
+ 92 K sociétaires  
(portefeuille + 2,3 %)  
+ 197 K contrats  
(portefeuille + 2,6 %)  
88,1 M€  
résultat net

### UN ENGAGEMENT SOCIAL FORT AU SERVICE DES COLLABORATEURS

273,9 M€ masse salariale  
14,2 M€  
consacrés à la formation  
92,9 %  
de collaborateurs formés en 2021  
1 137 recrutements/an  
dont 22 % d'alternants  
7,38 % taux d'emploi  
des personnes en situation  
de handicap

### UN ENGAGEMENT SOCIAL FORT AU SERVICE DE LA COLLECTIVITÉ

1 811 M€ charges de sinistres  
IARD et Santé  
1,7 M€ consacrés à la Prévention  
750 K€ d'aides allouées  
aux assurés en difficulté  
Plus de 2 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)

© Oliver Rossi, © Westend61, © Morsa Images, © Luis Alvarez, © priyanka gupta - Gettyimages, © austin-distel - unsplash

## OBJECTIFS GÉNÉRAUX ET STRATÉGIE

### PLANS STRATÉGIQUES

L'objectif poursuivi par le Groupe **Matmut** est d'être un groupe complet d'assurances de personnes et de leurs biens.

Les chantiers de transformations initiés en 2016 lui ont permis de conforter sa place d'acteur incontournable du marché de l'assurance, de couvrir l'ensemble des besoins des sociétaires et d'accompagner la transition digitale. En 2021, le Groupe a lancé un nouveau plan stratégique « Plus de **Matmut** » qui va se dérouler de 2021 à 2023. Ce nouveau plan est marqué par la poursuite des chantiers engagés dans le précédent plan #Ambition Plus et le lancement de nouveaux chantiers qui portent les enjeux de demain.



3 piliers composent le plan stratégique Plus de **Matmut** :

#### PILIER 1

**Plus d'identité et de singularité** : une image de marque forte mettant en avant nos valeurs mutualistes,

#### PILIER 2

**Plus de développement de l'activité et d'ouverture** : un développement de nouvelles gammes, vers de nouveaux clients pour confirmer **Matmut** en tant que Groupe complet d'assurance,

#### PILIER 3

**Plus d'évolution interne** : des outils, des méthodes et des environnements de travail modernisés au service des collaboratrices et collaborateurs.

### RAISON D'ÊTRE

Le Groupe **Matmut** a formalisé sa Raison d'être afin de traduire de façon simple, claire et concise, le sens de ses actions et ses valeurs que ce soit auprès de ses sociétaires ou dans le cadre de ses interactions avec ses autres parties prenantes.

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

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

Après une phase d'état des lieux des actions « mutualistes » du Groupe, une consultation nationale sans précédent a été menée début 2021 auprès de l'ensemble des parties prenantes du Groupe **Matmut**. Au terme des travaux et de l'analyse des contributions, la Raison d'être du Groupe a été formalisée et révélée au cours d'un congrès organisé, au mois de septembre 2021 à Rouen, pour fêter les 60 ans de la **Matmut**.

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

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

## ACTIVITÉS ET CHIFFRES CLÉS

### 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
- Services à la personne



#### ASSURANCE DU PATRIMOINE

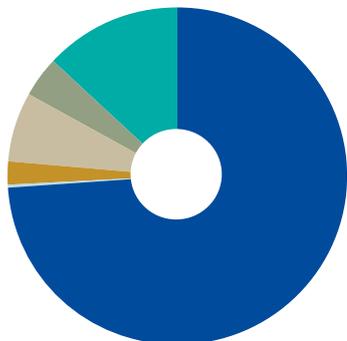
- Épargne
- Financement
- Assurance Emprunteur
- Retraite

## CHIFFRES CLÉS ET DONNÉES AU 31.12.2021

### LE SOCIÉTARIAT

NOMBRE TOTAL DE SOCIÉTAIRES :

**4 104 896**

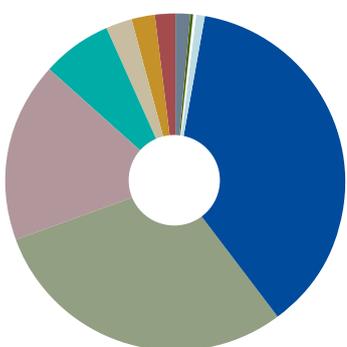


● Matmut SAM	3 042 577
● Matmut & Co	6 645
● Inter Mutuelles Entreprises	92 214
● AMF	272 093
● Mutlog et Mutlog Garanties	166 713
● Mutuelle Ociane Matmut	524 654

### LES CONTRATS

PORTFEUILLE DE CONTRATS :

**7 761 242**



● Véhicules à moteur	2 874 173
● Habitation	2 310 729
● Corporel	1 331 958
● Santé	524 654
● Pro & Entreprises	183 022
● Assurance Scolaire	178 979
● Épargne et Prévoyance	137 721
● Assurance Emprunteur	113 806
● Comptables Publics/Régisseurs	22 715
○ Multigaranties Professionnelles Agents Publics	18 043
● Autres contrats**	65 442

\*\*Navigation de plaisance, Chasse, Chiens/chats, Contrats Collectifs, Assurance Loyers Impayés

### LES COLLABORATEURS

EFFECTIF TOTAL :

**6 537**

Matmut SAM 5 458

Mutuelle Ociane Matmut 495

Matmut Protection Juridique 293

Inter Mutuelles Entreprises 192

Mutlog et Mutlog Garanties 36

Matmut Vie 21

AMF 15

Matmut Patrimoine 14

Matmut Mutualité 13



## UNE GOUVERNANCE DÉMOCRATIQUE

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

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

Contrairement à une entreprise privée à but lucratif, aucune des mutuelles du Groupe **Matmut** ne rémunère d'actionnaire ou d'intermédiaire.



**730** délégués aux Assemblées Générales en 2021 représentant les sociétaires/adhérents du Groupe Matmut sur tout le territoire.

## L'ÉLECTION DES DÉLÉGUÉS

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

**12,91 %**  
taux de participation aux élections des délégués des sociétaires Matmut, Matmut Mutualité Livre II et Matmut Mutualité Livre III en 2021.

**9,89 %**  
taux de participation aux élections des délégués Mutuelle Ociane Matmut en 2021.



## LE RÔLE DES DÉLÉGUÉS

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

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

### TAUX DE PARTICIPATION AUX ASSEMBLÉES GÉNÉRALES

	2021	2020	2019
<b>Matmut</b>	<b>81 %*</b>	84 %	92 %
<b>Mutuelle Ociane Matmut</b>	<b>74,56 %</b>	82 %	71%
<b>AMF</b>	<b>98,3 %</b>	92 %	81 %
<b>Mutlog &amp; Mutlog Garanties</b>	<b>86 %</b>	68 %	60 %

\* Assemblée Générale dématérialisée en raison de la crise sanitaire

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

### CHIFFRES CLÉS

#### NOMBRE TOTAL DE DÉLÉGUÉS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31.12.2021

**82** délégués du Conseil d'Administration sur 93 départements.

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

- des réunions,
- la communication d'informations sous différents formats : magazine semestriel **Matmut Info**, dossiers d'informations régionaux, dossier complet sur les Assemblées Générales dans le magazine **Matmut Info**,
- des publications dédiées (newsletters) : Lettres aux délégués des sociétaires (biennuelles), Lettres aux délégués du Conseil d'Administration (quadrimestrielles),
- une forte mobilisation des délégués en 2021 autour de la Grande consultation sur la Raison d'être et du Congrès des 60 ans.



## LA GRANDE CONSULTATION NATIONALE

Afin de formaliser sa Raison d'être, le Groupe **Matmut** a organisé une Grande consultation nationale auprès de ses sociétaires. Réalisée avec OpinionWay, elle a été menée entre le 20 janvier et le 19 mars 2021. Elle contenait une vingtaine de questions portant sur les enjeux de société, la perception des participants sur nos engagements et leurs attentes à l'égard de la **Matmut** pour répondre à ces enjeux.

Assez inédite et unique par son ampleur, la Grande consultation **Matmut** a été construite en s'attachant à reprendre les fondamentaux démocratiques de notre mutuelle : « une personne, une voix ». Elle a été menée auprès de tout notre écosystème afin de faire de ce travail un moment collectif de partage, riche d'enseignements pour le Groupe. Ainsi, ont été consultés :



Tous nos sociétaires :  
**4 millions de personnes**



Tous nos délégués des sociétaires et du Conseil d'Administration :  
**830 personnes**



Tous nos collaborateurs :  
**6 300 personnes**

Avec plus de 135 000 participants, la Grande consultation a enregistré une participation estimée par l'institut OpinionWay comme étant le double de celle habituellement enregistrée pour ce type de sondage. Ce qui traduit l'attachement des parties prenantes à la démocratie mutualiste de la **Matmut**.

## LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE LA GRANDE CONSULTATION



### BAROMÈTRE MATMUT/OPINIONWAY LES TRANSITIONS DE LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE \*

#### DANS UN MONDE EN TRANSITION, UN CLIMAT D'INCERTITUDE

##### THÈME 1 : LA SANTÉ, UNE PRÉOCCUPATION MAJEURE

Les préoccupations des participants sont dominées par la santé, un phénomène accru par la crise sanitaire et notamment :

- l'accès aux soins avec une note d'inquiétude de : **8,9/10**
- la sécurité sanitaire avec une note d'inquiétude de : **8,5/10**

##### THÈME 2 : UN SENTIMENT FORT DE VULNÉRABILITÉ

La protection des données est une préoccupation majeure avec

**8,4/10**

comme note moyenne d'inquiétude

**90%**

considèrent que les positions sociales peuvent s'effondrer rapidement

##### THÈME 3 : DE NOUVEAUX BESOINS DE PROTECTION ÉMERGENT

Face à la baisse de solidarité perçue par beaucoup :

**74%**

Face à une compétition accrue entre individus :

**7,9/10**

##### THÈME 4 : UN BESOIN D'IMPLICATION DES ENTREPRISES

Dans l'intérêt général et le bien commun :

**88%**

Dans les questions écologiques :

**83%**



### LE MODÈLE MUTUALISTE MATMUT PLÉBISCITÉ

#### UN ATTACHEMENT PROFOND AU MODÈLE MUTUALISTE MATMUT

**95%**

des sociétaires estiment que le Groupe **Matmut** doit préserver son modèle solidaire d'assureur mutualiste

**87%**

des sociétaires estiment que le modèle mutualiste **Matmut** doit davantage être mis en avant

#### LE MODÈLE MUTUALISTE, AU CŒUR DE L'IDENTITÉ MATMUT

**76%** des sociétaires affirment

que le Groupe doit accompagner tous ses sociétaires quel que soit leur profil d'assuré

#### LE MUTUALISME MATMUT, LA SANTÉ AU CŒUR

**44%** des sociétaires estiment

que le soutien de la **Matmut** à la recherche scientifique & médicale est essentiel

\* Données issues de la Grande Consultation **Matmut** pour définir sa Raison d'être



### LES 60 ANS DE LA MATMUT : « 60 ANS, L'ÂGE DE RAISON »

La **Matmut** a fêté ses 60 ans et révélé sa Raison d'être à Rouen sa ville d'origine qui abrite aujourd'hui encore son Siège social, en organisant plusieurs événements :

- un congrès exceptionnel en présence de l'ensemble des délégués du Conseil d'Administration et des délégués des sociétaires du Groupe

**Matmut**, venus de toute la France, qui donnent corps à la vie démocratique des mutuelles composant le Groupe,

- une soirée exceptionnelle des 60 ans avec révélation en multiplex de la Raison d'être à l'ensemble des collaborateurs du Groupe sur plusieurs sites en France.

Les événements ont été placés sous le signe des engagements du Groupe **Matmut** depuis 60 ans et du chemin qu'il emprunte pour l'avenir. Des échanges ont été organisés : conférences, ateliers d'échanges et exposition dédiée aux actions RSE du Groupe **Matmut**.

### RENCONTRES AVEC NOS DÉLÉGUÉS

#### PLASTIC ODYSSEY

Démarche et actions entreprises pour lutter contre la pollution plastique des océans

#### ACCÈS AUX SOINS, RECHERCHE MÉDICALE

Les enjeux d'aujourd'hui et de demain

#### PROMOUVOIR LE DROIT DES FEMMES



## ENGAGEMENTS RSE

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

De par sa nature même d'entreprise mutualiste et mû par une conviction profonde de l'ensemble de ses acteurs, le Groupe **Matmut** a toujours évolué et 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'inclusivité,
- 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.



### JANVIER 2022

**Création d'une Direction de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.**

### ENGAGEMENT 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,
- protéger et accompagner pour permettre à chacun de se projeter et de construire son projet de vie.

### 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).



**En 2022, pour la deuxième année consécutive, la Matmut figure au palmarès des 250 entreprises socialement responsables les mieux notées.**

**La Matmut apparaît au 5<sup>e</sup> rang pour le secteur assurance (2 places de mieux qu'au palmarès 2021\*).**

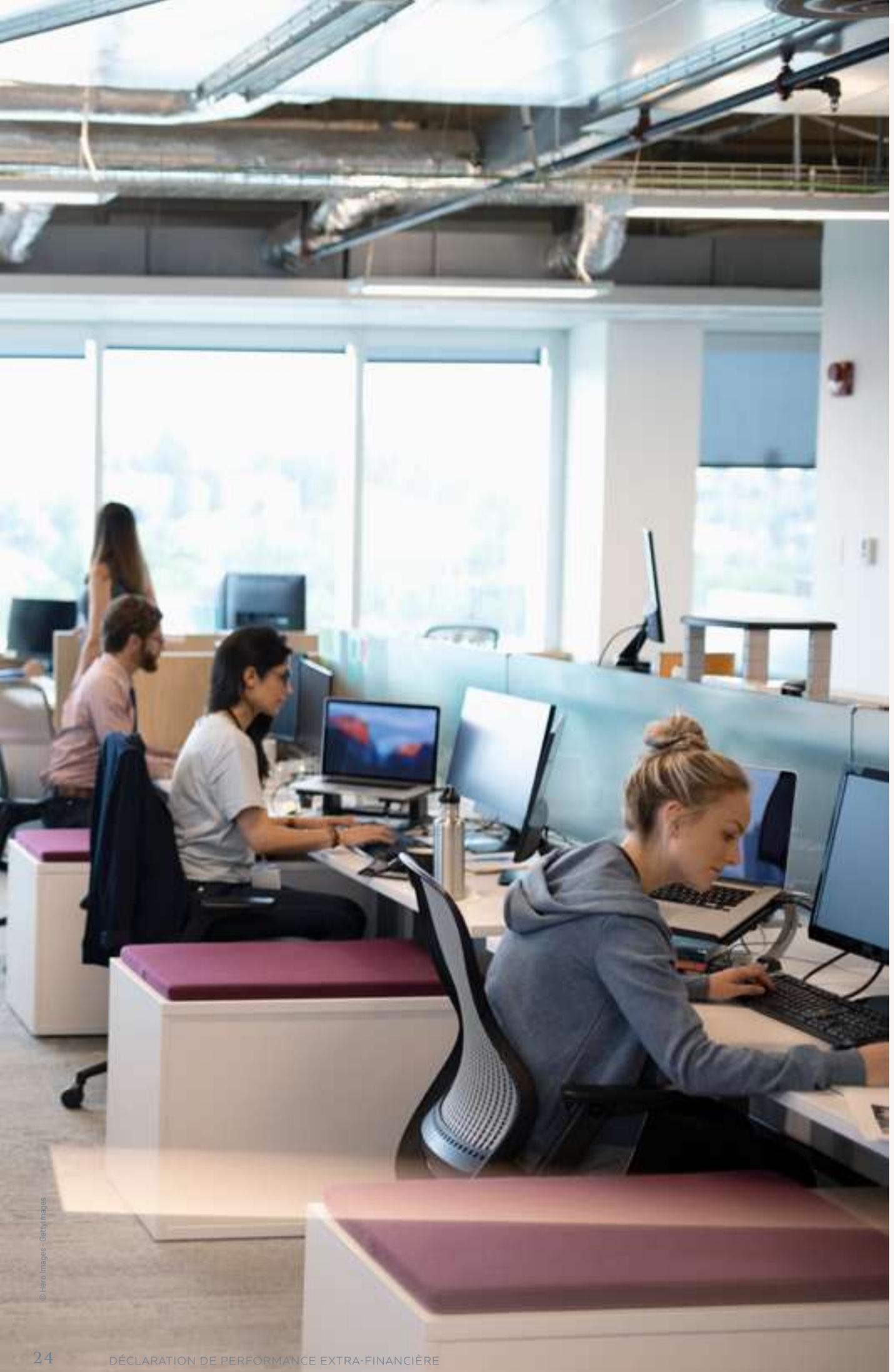
\* « Palmarès 2022 des entreprises les plus responsables de France » publié dans l'édition du 17 novembre 2021 de l'hebdomadaire Le Point, associé à l'institut de sondage indépendant STATISTA

### 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,
- mettre en place une politique d'investissements socialement responsables,
- soutenir et accompagner des projets en faveur de l'environnement,
- contribuer à une meilleure compréhension des enjeux RSE sur les médias sociaux du Groupe,
- cofinancement du premier Festival rouennais des Droits Humains.



**En 2021, la Mutuelle Ociane Matmut, qui porte l'offre Santé du Groupe, s'est vue renouveler le label « Engagé RSE », niveau confirmé délivré par AFNOR en 2020.**



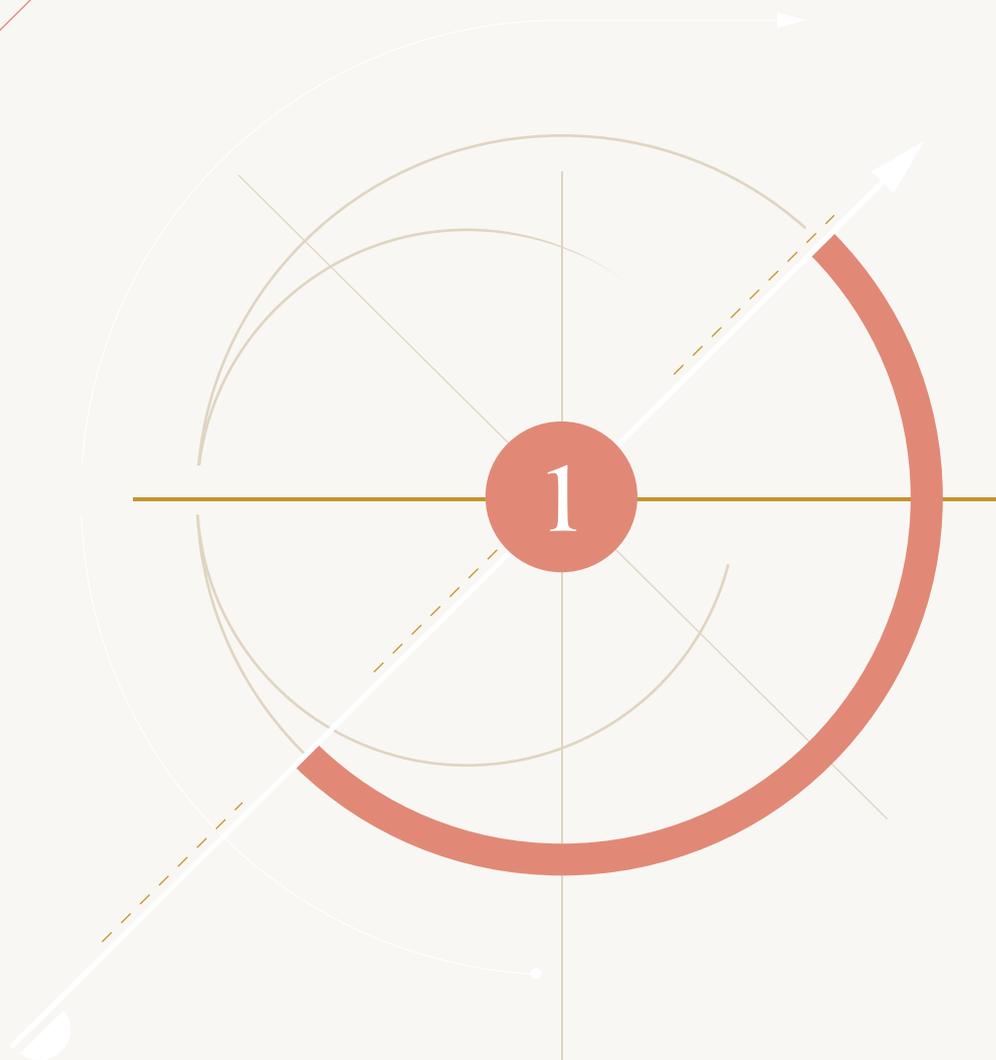


# PRÉSENTATION DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS

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

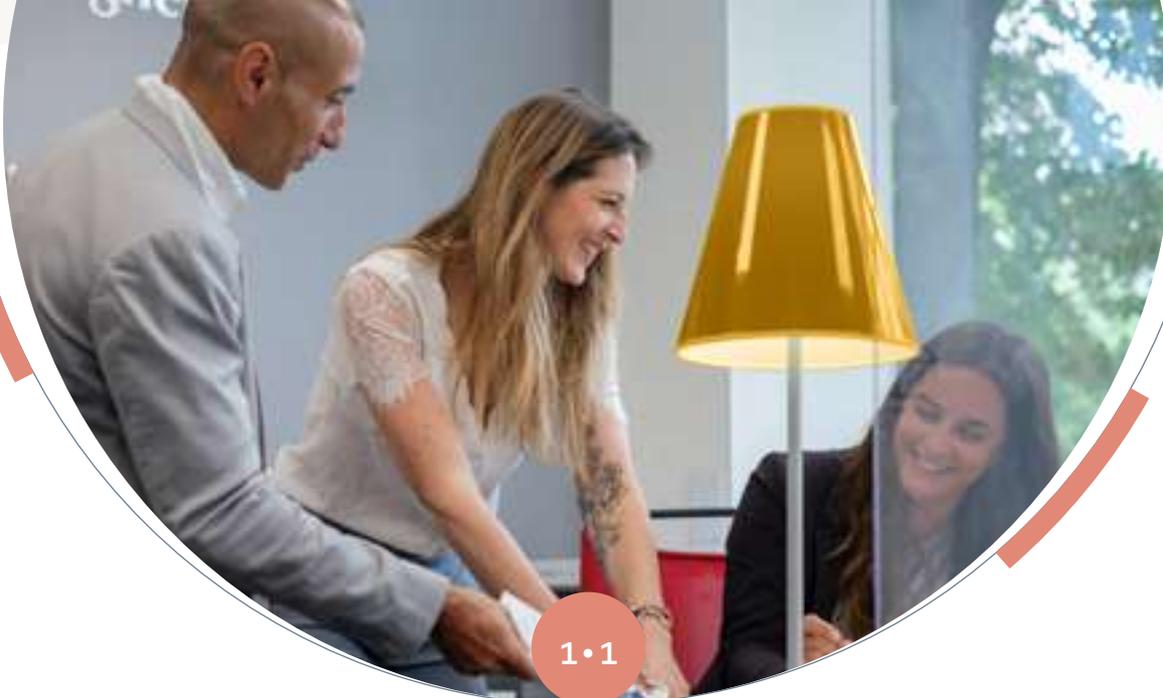
1• RISQUES SOCIÉTAUX	1•1 - Favoriser l'accessibilité à l'assurance - Réduire les inégalités sociales	P. 28
	1•2 - Renforcer l'attractivité - Fidéliser les assurés	P. 38
	1•3 - Veiller aux enjeux d'image et de réputation	P. 42
2• RISQUES SOCIAUX	2•1 - Préserver le climat social	P. 46
	2•2 - Gérer efficacement les emplois et les compétences	P. 52
3• RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ	3•1 - Protéger l'activité	P. 56
	3•2 - Prévenir le risque cyber	P. 58
4• RISQUES ENVIRONNEMENTAUX	4•1 - Agir face au changement climatique	P. 64
	4•2 - Réduire l'impact environnemental de l'activité	P. 69





## LES RISQUES SOCIÉTAUX

3 RISQUES SOCIÉTAUX	1•1 - Favoriser l'accessibilité à l'assurance - Réduire les inégalités sociales	P. 28
	1•2 - Renforcer l'attractivité - Fidéliser les assurés	P. 38
	1•3 - Veiller aux enjeux d'image et de réputation	P. 42



# Favoriser l'accessibilité à l'assurance Réduire les inégalités sociales

## DESCRIPTION

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

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

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

## ENJEUX

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

## POLITIQUES OU ACTIONS MISES EN ŒUVRE

### MESURES EN FAVEUR DES POPULATIONS LES PLUS VULNÉRABLES



Le Groupe **Matmut** est fier de son appartenance à la famille mutualiste et convaincu de la pertinence de ce modèle économique. Ne rémunérant ni actionnaire ni intermédiaire, il s'engage en cohérence avec les valeurs de l'économie sociale au bénéfice de ses seuls sociétaires. À la mesure de ses moyens, il essaye de faire vivre les valeurs de solidarité et de proximité. C'est le cas dans la façon dont il conçoit son métier d'assureur, tout particulièrement en période de crise économique et sanitaire, où il est essentiel que les cellules familiales disposent d'une protection solide dans le respect de leur pouvoir d'achat.

Ainsi, la **Matmut** conçoit ses offres en prévoyant un socle de garanties essentielles avec la possibilité de choisir des options selon les besoins du sociétaire. Cela permet aux **sociétaires financièrement fragiles**, de se protéger à

un tarif abordable pour des garanties indispensables. Elle est également un des rares assureurs à proposer la possibilité de régler ses cotisations en 12 fois sans frais, solution choisie par 3/4 des sociétaires.

Une offre d'assurance alternative est proposée par notre filiale **Matmut & Co** aux personnes présentant un risque Auto ou Habitation dégradé.

La garantie du conducteur est incluse dans la gamme Auto 4D afin que les assurés n'aient pas à y renoncer pour des raisons économiques.

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

Pour **les personnes âgées ou fragilisées**, le maintien à domicile est facilité par un équipement permettant d'entrer en contact 7j/7, 24 h/24 avec la plateforme d'assistance « Sérélia » de notre partenaire IMA.

Une offre « hébergement » existe pour les personnes occupant une chambre en maison de retraite médicalisée, en institut spécialisé ou hébergées à titre gratuit ou en colocation.

Pour **les jeunes, les étudiants, les apprentis et les alternants**, la **Matmut** propose des contrats adaptés à leur

besoin et à leur budget. Depuis 2021, une nouvelle offre distribuée par April International leur permet de bénéficier d'une couverture renforcée pour leurs séjours à l'étranger.

En Santé, la **Mutuelle Ociane Matmut** a gelé ses tarifs d'assurance Santé pour ses offres individuelles et collectives pour 2022. Une mesure qui bénéficie à 700 000 personnes protégées. Une décision en faveur du pouvoir d'achat afin de lutter contre le renoncement à l'accès aux soins.

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

- bénéficier avec le « 100 % Santé » d'équipements intégralement remboursés en optique, dentaire et aides auditives,
- disposer d'avantages tarifaires sur leurs lunettes et aides auditives en passant par les réseaux d'opticiens et d'audioprothésistes partenaires,
- obtenir un remboursement rapide voire instantané pour l'ostéopathie en déposant leurs factures directement sur leur Espace Personnel,
- n'avoir aucune avance de frais à faire grâce à leur carte de tiers payant numérique.

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

Le nombre de consultations à distance auprès de notre partenaire santé Medaviz a augmenté de 18 %. Moins contraignante, plus réactive et accessible, la télémédecine offre de nouvelles possibilités.

Enfin, le partenariat de la **Mutuelle Ociane Matmut** avec Cdiscount a pour objectif de rendre accessible la protection santé au plus grand nombre. Les ventes Cdiscount ont représenté près de 1 % des ventes totales en Santé et près de 5 000 personnes couvertes depuis le lancement du partenariat.

En plus de son offre assurantielle, le Groupe **Matmut** apporte son soutien à plusieurs structures et associations qui œuvrent en faveur des plus vulnérables :

## DANS LE DOMAINE DE L'INCLUSION SOCIALE

### LA FONDATION « ENTREPRENEURS DE LA CITÉ »

Dont la **Matmut** est membre fondateur qui propose une micro-assurance aux entrepreneurs en situation financière fragile (chômeurs, bénéficiaires des minima sociaux, handicapés, jeunes et seniors en difficulté) qui créent leur entreprise.

### LE REFETTORIO

Restaurant solidaire qui accueille des personnes en situation d'exclusion et de précarité pour leur offrir un service de restauration, en s'appuyant sur des ingrédients provenant de surplus alimentaires.

### LE XXI

Restaurant inclusif à Rouen, qui permet à des personnes porteuses de trisomie 21 d'accéder à l'emploi en milieu ordinaire.

### LA FONDATION DE LA 2<sup>E</sup> CHANCE

Aide et accompagnement à la réinsertion professionnelle de personnes ayant traversé de lourdes épreuves de la vie et en situation de grande précarité.

## LA FONDATION DES APPRENTIS D'AUTEUIL

Soutien aux jeunes en difficulté sociale à travers des programmes d'accueil, d'éducation, de formation et d'insertion en France et à l'international.

### ÉPICE 82

Centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour les usagers de drogues.

## DANS LE DOMAINE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES ÂGÉES PAR MUTUELLE OCIANE MATMUT

### CIAPA

Comité départemental exerçant des missions de services et de soutien aux retraités, personnes âgées en situation de handicap.

### ALMA 64

Antenne d'écoute de la maltraitance des adultes âgés et personnes handicapées.





## COMMISSION D'ACTION MUTUALISTE OU FONDS D'ENTRAIDE



Les assurés de la plupart des entreprises affiliées du Groupe peuvent accéder à un dispositif de soutien financier, constitué de la Commission d'Action Mutualiste, d'une part, et du Fonds d'Entraide Mutualiste pour les demandes relevant uniquement de l'assurance Santé, d'autre part.

Aussi protecteurs et étendus que puissent être les contrats d'assurance,

il est en effet impossible de se prémunir contre chacun des risques de la vie quotidienne. Le Groupe s'attache donc, au travers de l'action de ces deux structures, à venir en aide aux assurés victimes d'aléas de la vie, les exposant à des situations humaines difficiles ou mettant en péril l'équilibre économique de leurs foyers.

Ces instances étudient ainsi des demandes d'aides formulées au titre des conséquences d'événements le plus souvent accidentels ou au titre de frais de santé importants non couverts ou non intégralement remboursés par les contrats souscrits. Elles peuvent également suppléer des assurés se

trouvant momentanément, du fait de circonstances exceptionnelles, dans l'impossibilité de régler le montant de leurs cotisations d'assurance.

Les demandes étudiées ont été moins nombreuses en 2021 qu'en 2020, sous le double effet du « 100% Santé » (désormais bien installé, qui limite sensiblement les situations de « reste à charge » notamment pour les frais d'optique et les frais dentaires) et de la reprise économique constatée au niveau national.



### INDICATEURS CLÉS

	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Nombre de personnes ayant sollicité une aide	<b>685</b>	800	1 022	<b>- 14 %</b>
Pourcentage de demandes d'aides acceptées	<b>88 %</b>	90 %	86 %	<b>- 2 points</b>
Montant total des aides allouées	<b>747 K€</b>	769 K€	802 K€	<b>- 3 %</b>
Montant moyen des aides allouées	<b>1 239 €</b>	862 €	785 €	<b>+ 44 %</b>

## MESURES EN FAVEUR DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

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

- des services dédiés aux personnes malvoyantes ou non-voyantes sur les sites web du Groupe (aménagements de pages clés, typos utilisées, soulignement des liens),
- un service de traduction par un interprète « Sourdline » en temps réel, via une webcam en langue des signes ou par tchat, pour mettre en relation les personnes sourdes ou malentendantes avec les plateformes téléphoniques **Matmut**,
- accessibilité physique des Agences par l'installation de rampe amovible ou non,
- accessibilité des Sièges sociaux de toutes les entreprises affiliées par un dispositif adapté (rampe d'accès, fauteuil monte escalier),
- adaptation progressive des outils digitaux **Matmut** et amélioration de l'indicateur d'accessibilité (RGAA).



#### INDICATEURS CLÉS

Pourcentage des Agences <b>Matmut</b> accessibles aux personnes en situation de handicap	<b>99 %</b>
Nombre d'appels reçus Sourdline en 2021	<b>1581</b>
<b>RÉFÉRENTIEL GÉNÉRAL D'AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ</b>	
matmut.fr	<b>29 %</b>
matmutpourlesarts.fr	<b>60 %</b>
Application Ma <b>Matmut</b>	<b>53 %</b>
Application Assistance	<b>58 %</b>

### ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

#### LE FONDS DE DOTATION KERPAPE

Situé au Centre Mutualiste de Rééducation et Réadaptation fonctionnelles de Kerpage, il 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.

#### L'ASSOCIATION POUR L'AIDE AU HANDICAP AU SEIN DU MINISTÈRE DES FINANCES (APAH - FINANCES)

Soutenue par **AMF**, 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** : elle vise à améliorer la qualité de vie et la participation sociale des personnes handicapées.

#### L'ASSOCIATION HANDI'CHIENS

Reconnue d'utilité publique, elle élève et éduque des chiens d'assistance qui seront, à l'issue de leur formation, remis gratuitement à des personnes en situation de handicap. Le bien-fondé de cette association s'inscrit pleinement dans le positionnement « Complice de vies » du Groupe, c'est pourquoi **Matmut** Mutualité s'est engagée en parrainant 2 chiens en 2021 et 2 nouveaux chiens en 2022.

#### ACCOMPAGNEMENT DU HANDI-SPORT

Dont le handi-surf pour les déficients visuels et le tennis fauteuil.



## POLITIQUE DE MÉCÉNAT/ SPONSORING



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

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

### MÉCÉNAT MÉDICAL ET MÉDICO-SOCIAL

#### LA FONDATION MATMUT PAUL BENNETOT

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

#### LA FONDATION DE L'AVENIR

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

#### LA FONDATION CHARLES NICOLLE

Qui permet l'acquisition de matériels innovants à destination des hôpitaux normands.

#### LA RENAISSANCE SANITAIRE

Pour la création d'un centre d'équithérapie avec l'hôpital La Musse, établissement de santé spécialisé en soins de suite et de réadaptation pour adultes et enfants.

#### LE LABORATOIRE DE GÉNÉTIQUE DU CHU D'ANGERS

Accompagné par **Mutlog** pour la recherche sur les maladies mitochondriales.

#### LE PROJET HÔPITAL DU FUTUR

Expérimentation d'innovations technologiques pour co-concevoir l'hôpital de demain avec le centre régional de lutte contre le cancer de Rouen. Plusieurs startups ont été sélectionnées pour être accompagnées autour de projets comme la mise en place d'un dispositif qui évite le risque d'arrachement des perfusions lors d'hospitalisations à domicile ou de chimiothérapies.

#### FONDATION BERGONIÉ

La **Mutuelle Ociane Matmut** est mécène de La Fondation Bergonié qui œuvre pour soutenir l'Institut Bergonié, Centre Régional de Lutte contre le Cancer dans le grand Sud-Ouest. Les missions de la fondation sont d'améliorer les conditions de séjour et de bien-être du patient pendant son hospitalisation, développer les innovations technologiques et favoriser la prise en charge « globale » du patient dans le respect des Plans Cancer.

#### RIDE AGAINST CANCER

Collecte de fonds soutenue par **Mutuelle Ociane Matmut** au profit de la Ligue Contre le Cancer pour financer la participation d'un malade à la course « Ride Against Cancer ».

#### SOUTIEN DU GROUPE MATMUT

À une centaine d'autres structures dans les domaines médicaux et médico-sociaux.

## MÉCÉNAT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL

#### ENTREPRENDRE POUR APPRENDRE NORMANDIE (EPA)



Association rouennaise qui 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.

#### FONDATION INSA (ÉCOLE D'INGÉNIEURS À ROUEN)

Destinée à promouvoir la diversité et l'ouverture au monde de l'INSA Rouen Normandie au travers de projets de mentorat et de soutien aux élèves de collèges et lycées, dans leur choix d'orientation scientifique.

#### CENTRE DE LA GABRIELLE

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

#### FEMMES@NUMÉRIQUE

Fondation qui lutte pour l'accès des femmes au numérique dans un monde qui se transforme et où nouveaux usages, nouvelles technologies et nouvelles innovations ouvrent de nouvelles perspectives professionnelles.





## MÉCÉNAT CULTUREL

La **Matmut** a créé le programme « **Matmut pour les arts** » afin d'incarner son engagement dans le champ culturel tout en répondant à plusieurs objectifs :

- avoir une politique culturelle qui permet de rendre la culture accessible au plus grand nombre. Une attention particulière est portée à l'accueil des enfants, des familles et des personnes en situation de handicap,
- accompagner et promouvoir des structures dans leur démarche de création et de diffusion des artistes et des jeunes talents,
- proposer un accès gratuit pour tous au Centre d'art contemporain de la **Matmut** - Daniel Havis, situé en milieu rural à Saint-Pierre-de-Varengueville.

En 2021, le parc du Centre d'art contemporain de la **Matmut** - Daniel Havis a obtenu le label « **Tourisme et handicap** ». Valable pour une durée de 5 ans.

Une attention particulière est portée au développement de l'accès à la culture par la digitalisation :

- visites virtuelles sous-titrées,
- site [matmutpourlesarts.fr](http://matmutpourlesarts.fr) toujours plus accessible (contrastes, gros-seurs, ergonomie, dyslexie) avec un taux d'accessibilité en 2021 de 60 %.

En 2021, la **Matmut** a renouvelé son soutien à 12 projets qui partagent son approche inclusive de la culture, comme :

### « ESPRIT FAMILLE » OPÉRA ROUEN NORMANDIE

Actions d'accessibilité pour un public familial : spectacles, goûters musicaux, Club des Sortilèges...

### « PROGRAMME EN FAVEUR DES PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP » MONTPELLIER DANSE

Rendre l'émotion de la danse accessible à des publics sourds et malentendants et soutenir la création chorégraphique internationale.

### « HISTOIRES D'ART À TOUCHER » RMN - GRAND PALAIS

Rendre accessible les expositions à tous les publics, notamment les personnes porteuses d'un handicap visuel : parcours autonome audio décrit, supports visio tactiles, outils de médiation polysensoriels.



## INDICATEURS CLÉS

	2021*	2020*	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Jours d'ouverture	195	171	338	+ 14 %
Visiteurs	15 942	12 370	32 227	+ 29 %

\* Confinement/jauges de fréquentation



## MÉCÉNAT SPORTIF

Le Groupe **Matmut** encourage depuis toujours tous ceux qui participent à faire vivre la pratique du sport au quotidien et à œuvrer pour qu'elle soit accessible à tous dans un esprit de solidarité et de partage. Ancré dans la vie des territoires, facteur de cohésion sociale, source de mieux-être et de bonne santé, le sport, véhicule auprès de tous les publics des messages riches de sens pour notre mutuelle.

### SPONSORING ET SOLIDARITÉ, DES ACTIONS COLLECTIVES PLEINES DE SENS

La **Matmut** s'appuie sur ses clubs partenaires pour mettre en place un programme solidaire : la **Matmut** a du cœur. Pour chaque but ou essai inscrit par les équipes professionnelles qu'elle soutient, la **Matmut** fait un don à une fondation d'intérêt public.



En 2021, la **Matmut** a encouragé plus de 200 événements sportifs, soutenu 148 collaborateurs dans leur pratique, au nombre desquels la boxeuse professionnelle **Elhem Mekhaled**, triple championne de France, championne d'Europe et WBC champion Interim.

CLUB	ACTIVITÉ/ OPÉRATION SOLIDAIRE	BÉNÉFICIAIRES	OPÉRATION FINANCÉE
<b>Lou Rugby</b>	Rugby « Les essais du cœur »	Hospices civils de Lyon	Création d'un pavillon dédié à la pratique physique adaptée aux enfants souffrant de pathologies chroniques
<b>Castres Olympique</b>	Rugby « Les essais du cœur »	Fondation <b>Matmut</b> Paul Bennetot	CHU de Toulouse, étude sur les commotions cérébrales dans le rugby
<b>Rouen Hockey Elite (RHE 76)</b>	Hockey sur glace « Les palets du cœur »	Fonds de dotation Les Dragons	Soutien de projets à vocations sociales
<b>Quevilly Rouen Métropole (le QRM)</b>	Football « Les buts du cœur »	US Quevilly Rouen Métropole Association	Inclusion sociale par le football
<b>Open de tennis de Limoges</b>	Tennis « Les bonnets du cœur »	Secours Populaire	Financement de 160 équipements sportifs pour des enfants défavorisés

### INDICATEURS CLÉS

	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Montant total versé au profit du mécénat dont :	<b>2 017 K€</b>	2 972 K€	NC	- 32 %
- fondations	<b>974 K€</b>	2 134 K€*	NC	- 54 %
- mécénat culturel/sponsoring sportif	<b>417 K€</b>	375 K€	NC	11 %
- autres (associations...)	<b>626 K€</b>	463 K€	NC	35 %
- nombre de projets soutenus par la Fondation <b>Matmut</b> Paul Bennetot	<b>22</b>	18	22	+ 4

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

En 2021, 6 collaborateurs ont été détachés auprès de nos partenaires au titre du mécénat de compétence.

## 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

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 premier secours, activité physique et sportive, équilibre alimentaire, ciné débat sur le « bien vieillir », dépistages auditifs et visuels gratuits, webinaire sur les risques des polluants de l'air intérieur, sur les dangers liés à l'automédication et mésusage des médicaments...

### LUTTE CONTRE LA SÉDENTARITÉ

• **Programme « Nés pour bouger »** : destiné à inciter tous les publics à l'activité physique et sportive afin de lutter contre les méfaits de la sédentarité et des pathologies chroniques qui y sont associées.

Le programme fait l'objet :

- d'un rendez-vous hebdomadaire sur TF1 avec des anonymes qui ne pratiquent pas ou plus d'activité physique pour leur faire découvrir une activité sportive adaptée,
- de vidéos réalisées avec nos partenaires sportifs diffusées sur les réseaux sociaux du Groupe.

Ce programme s'inscrit dans la logique du volet santé développé par Paris 2024 et le collectif « Pour une France en forme ».



### 5KM#NÉSPOURBOUGER SEINE MARATHON 76, LES SALARIÉS DU GROUPE ENGAGÉS

La **Matmut** est partenaire officiel du **Seine Marathon 76**. En 2021, elle est sponsor titre du parcours à allure libre « 5km#néspourbouger ».

L'inscription était offerte aux salariés du Groupe. Au total, sur les 4 épreuves proposées, il y a eu 6 800 inscrits dont 803 au « 5km#néspourbouger ».

- **La Mutuelle Ociane Matmut rembourse le sport sur ordonnance** : pour développer une thérapie non médicamenteuse en complément des traitements traditionnels pour les patients souffrant d'une affection longue durée : cancers, diabète, sclérose en plaque.

### INITIATION AUX GESTES QUI SAUVENT

- **Initiation partout en France aux gestes qui sauvent avec l'outil Mini-Anne** : ces formations sont proposées gratuitement aux sociétaires. À l'issue de l'atelier, chaque participant repart avec un kit Mini-Anne incluant un mannequin et un DVD de formation,
- **application Salvum** : proposée à l'ensemble des adhérents santé en inclusion de leur contrat (individuel et pro), elle permet une sensibilisation aux gestes qui sauvent. Elle a été plusieurs fois récompensée : Trophée de l'e-santé et Sceau de l'Excellence de la Commission Européenne.





## PRÉVENTION DES RISQUES ROUTIERS

La **Matmut** propose à ses assurés :

### DES STAGES DE CONDUITE AUTO/MOTO ET NOUVELLES MOBILITÉS

11 formules de stage offertes, cumulables et complémentaires (code & conduite, éco-conduite, conduite préventive, conduite seniors...).

### DES ACTIONS DE SENSIBILISATION COMPLÉMENTAIRES DANS CHAQUE RÉGION

À destination des enfants, étudiants, seniors, grands publics avec des simulateurs de conduite, des parcours nouvelles mobilités, des ateliers sécurité, des conférences, webconférences et autres dispositifs ludiques.

### LA DIFFUSION DE CONSEILS PRÉVENTION AUX UTILISATEURS DE L'APPLICATION MATMUT CONNECT AUTO

Pour apporter des leviers d'amélioration dans les pratiques de conduite.

### « CAPTAIN TRAJET », POUR DES DÉPLACEMENTS SÉCURISÉS

Un dispositif spécialement conçu pour les jeunes assurés **Matmut**, âgés de 18 à 35 ans, avec un service de raccompagnement qui a permis à plus de 3 000 jeunes de regagner leur domicile en toute sécurité, grâce à un bon prépayé de 25 euros utilisable sur l'application Uber.

### LA VERSION PREMIUM DE L'APPLICATION LIBERTY RIDER

Offerte pendant toute la durée de vie du contrat 2 Roues : un véritable atout

prévention pour les 15 000 abonnés **Matmut**. Une application sécuritaire qui permet notamment la détection de chutes, l'alerte automatique des secours 24 h/7 j, le signalement des virages dangereux...

### DES CAMPAGNES DE SENSIBILISATION SUR LE RISQUE ROUTIER

Avec une communication nationale prévention « La belle attitude » 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 via une communication sur les réseaux sociaux et l'application Waze.



## INDICATEURS CLÉS

	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Taux de satisfaction actions Prévention Santé	<b>93 %</b>	NS*	92 %	/
Indice de satisfaction stages de conduite Auto	<b>NC</b>	4,9/5	4/5	/
Budget Prévention Auto	<b>1,75 M€</b>	1,67 M€	1,8 M€	<b>+ 80 K€</b>
Nombre total actions Prévention (Auto, Santé...)	<b>373</b>	NS*	356	/
Nombre de visites sur les pages Prévention du site matmut.fr	<b>536 K</b>	303 K	115 K	<b>+ 77 %</b>

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

## ACTIONS SOCIALES



### ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ (SECTEUR 1)

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

L'engagement de la **Matmut** se concrétise aujourd'hui par son implication dans le développement de deux établissements médicaux avec une volonté de concilier qualité de soins et équilibre financier : le Centre de Santé **Matmut** du Square de la Mutualité et l'Institut Mutualiste Montsouris (IMM). Ces deux établissements travaillent en collaboration étroite afin d'offrir une prise en charge complémentaire : le premier se consacrant aux soins de premier recours, le second aux interventions les plus lourdes. Les deux structures déploient ainsi un réseau ville-hôpital opérationnel et de nombreux projets communs axés sur l'efficacité des parcours et l'accès aux soins.



### EXPÉRIENCE DE RÉSIDENCE BIGÉNÉRATIONNELLE

**Mutlog** et **Mutlog Garanties** conjointement avec l'ACMIL (Association de Coordination des Moyens d'Intervention pour le Logement) ont initié le dispositif « A.I.M.E.R. © » à Limoges (Aînés- Infirmiers- Médecins- Étudiants- Résidence). L'objectif est de faire cohabiter sous le même toit des personnes en début de dépendance et des étudiants en professions 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'ARS Nouvelle-Aquitaine en 2020 et par le site de l'Observatoire Régional des Innovations en Santé de Nouvelle-Aquitaine en 2019.



### COVID-19 - SANTÉ

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

**Le Centre de Santé Matmut du Square de la Mutualité s'est mobilisé afin de compléter l'offre de vaccination en ouvrant un centre dédié à la vaccination Covid-19 (80 000 injections réalisées en 5 mois) en déployant plusieurs opérations de vaccination au sein d'établissements scolaires ainsi que sur son antenne médicale à la Cité Internationale Universitaire de Paris.**





1.2

## Renforcer l'attractivité Fidéliser les assurés

### DESCRIPTION

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

Des offres et services inadaptés aux nouveaux besoins des sociétaires ou des produits difficilement compréhensibles, des canaux de communication cloisonnés, une proximité ou une disponibilité insuffisante risquent de nuire à la qualité de service et d'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 banquiers notamment.

### ENJEUX

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

### POLITIQUES OU ACTIONS MISES EN ŒUVRE

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

### VEILLE STRATÉGIQUE



Pour la **Matmut** et la **Mutuelle Ociane Matmut**, anticiper l'évolution des attentes des sociétaires est primordial pour conserver leur confiance et garder un temps d'avance sur le marché. Pour garantir cet objectif, un processus continu d'études, de veille et d'enquêtes est en place. En premier lieu, des études comparatives sur les garanties et les tarifs visent à vérifier

le bon rapport qualité prix des offres. En complément, le travail de veille des marchés et des innovations notamment des startups permet d'imaginer de nouveaux services et de repérer les tendances qui feront l'assurance de demain.

Enfin, un travail d'enquêtes auprès des sociétaires est mené pour être à l'écoute des besoins et détecter de nouvelles attentes. Les communautés en ligne, outils numériques ou encore les échanges avec le réseau d'Agences sont utiles dans ce domaine, notamment en période de pandémie quand il n'est pas envisageable de réunir un groupe d'assurés pour recueillir son avis.

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

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

En 2021, le Lab **Matmut** a permis à plus de 1 000 sociétaires de pouvoir s'exprimer sur 3 campagnes d'idéation autour de thématiques spécifiques (moyens de paiement, Espaces Clients et Expérience **Matmut** Connect Auto) avec plus de 2 500 idées et commentaires.

## OFFRES ET SERVICES ADAPTÉS ET INNOVANTS



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

- les contrats sont clairs et lisibles pour que chacun s'engage en connaissance de cause,
  - les garanties sont conçues pour que chacun bénéficie d'une couverture fiable,
  - la gamme de services est large pour faciliter la vie de chacun au quotidien,
  - l'accompagnement est efficace, réactif et humain,
  - les indemnités sont justes et objectives,
  - les prix sont calculés au plus près pour respecter l'équilibre technique.
- Pour répondre aux besoins et aux nouveaux usages et comportements des sociétaires, la **Matmut** propose des garanties de base solides correspondant aux garanties indispensables, modulables aux aspirations et aux capacités de chacun grâce au jeu des options.

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

### EN AUTO/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 cm<sup>3</sup>, 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, covoiturage, vélo),
- l'adaptation de la tarification selon le kilométrage annuel parcouru par tranches < 7 000 km, entre 7 et 20 000 km, et + 20 000 km par an,
- une offre temporaire 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...),
- la garantie du conducteur 2 roues enrichie en 2021 par de nouvelles prestations (services à la personne, accompagnement personnalisé),
- le service Liberty Rider offert aux assurés titulaires d'un contrat 2 roues,
- la solution de recherche de véhicule d'occasion en partenariat avec Car-Expresso,
- la simplification de la procédure d'obtention du certificat d'immatriculation en partenariat avec CERTIMAT.

### EN HABITATION

- L'exonération de franchise en cas de limitation du dommage lié à l'utilisation de moyens de prévention (système de protection contre le vol/incendie),
- une offre adaptée aux profils de chacun : colocalitaires, 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, etc.
- le service **Matmut** Clés de secours offert aux assurés ayant souscrit l'option Incidents Domestiques au titre de leur contrat Résidence principale ou secondaire. Ce service prévoit la livraison du double des clés lorsque l'assuré les a perdues ou a involontairement fermé sa porte.

### EN SANTÉ

- Le gel des tarifs assurance Santé pour 2021, 700 000 personnes bénéficient de cette mesure,
- la prise en charge d'un deuxième avis médical en cas de maladie grave,
- un coaching santé en ligne,
- la prise en charge de l'homéopathie suite à son déremboursement et de la phytothérapie prescrite,
- des solutions concrètes pour faciliter la vie des proches aidants,
- la sécurisation de l'automédication avec l'application GoodMed développée par Synapse,
- la carte de tiers payant 100 % digitale, en partenariat avec Captain Wallet,
- l'inclusion pour les adhérents santé du remboursement du vaccin anti-grippe,
- la réévaluation du forfait soutien psychologique portant le forfait annuel à 240 € pour 4 séances.

### EN SANTÉ ANIMALE

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



## EN FINANCES ET PATRIMOINE

- Intégration dans le contrat d'assurance Vie - Complice Vie, de fonds solidaires destinés à financer des structures investies dans des missions d'amélioration du bien-être social,
- versement d'un euro à notre partenaire Plastic Odyssey Expédition pour chaque contrat Complice Vie souscrit,
- développement de produits structurés composés de plus en plus de fonds ESG,
- création d'un programme d'éducation financière à destination des collaborateurs.

## L'INNOVATION DANS LE GROUPE MATMUT

Pour maintenir l'attractivité de ses offres, le Groupe mène une politique d'innovation ambitieuse et active qui 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 17 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 opérée par Paris&Co et dédiée à l'innovation financière et assurancielle.

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

## RELATION CLIENT - PROACTIVITÉ COMMERCIALE



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

- mise à disposition de 4 Plateformes Relation Sociétaire avec une approche « multicanal » (téléphone, courrier, mails...),
- garantie d'une continuité de service optimale :
  - pendant les horaires de fermeture, envoi d'un SMS à l'assuré lui permettant d'accéder aux services en ligne,
  - prise en compte de la demande téléphonique de l'assuré par un « callbot » en cas d'appels non décrochés,
- programme de bienvenue pour les nouveaux sociétaires : courrier, mail, appel d'un conseiller et envoi d'un SMS avec les numéros utiles à contacter,
- réécriture de l'ensemble des courriers adressés aux sociétaires pour une proximité renforcée,
- numérisation des courriers pour un traitement accéléré des sollicitations,
- signature électronique des documents et multiplication des services disponibles en ligne (souscription, consultation, téléchargement d'attestation...),
- renforcement des outils de « Selfcare » permettant de déclarer les sinistres

en ligne, quel que soit le contexte (sinistre Auto, Habitation, Accident corporel) et d'être informés dans toutes les phases du traitement du dossier, de transmettre des documents en temps réel,

- déclaration de bris de glaces et prise de rendez-vous avec un partenaire spécialisé en un seul appel,
- développement de notifications par SMS, pour une meilleure information : envoi d'un SMS avec numéro du sinistre immédiatement après enregistrement de la déclaration...
- déclaration de sinistre Auto et Habitation prise en compte immédiatement suite à une demande d'intervention de l'assistance, évitant à l'assuré d'avoir à déclarer son sinistre une seconde fois,
- mise en place d'une expertise à distance via un réseau de réparateurs agréés permettant à l'assuré d'adresser lui-même à l'expert partenaire les photos de son véhicule,
- résiliation en ligne possible.



### TOP 10 DU TROPHÉE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

La **Matmut** se positionne à la 9<sup>e</sup> place du classement **KPMG France Customer Experience Excellence 2021**. Elle progresse de 27 places par rapport à 2019.

#### MATMUT

Première mutuelle d'assurance pour le parcours utilisateur sur site mobile : Think With Google.

### INDICATEURS CLÉS

	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Nombre de sinistres déclarés en ligne (Espace Personnel + Ma <b>Matmut</b> )	154 K	160 K	106 K	- 4 %
Nombre de SMS envoyés en gestion Sinistres	311 K	315 K	348 K	- 2 %
Pourcentage de signatures électroniques	90 %	89 %	80 %	+ 1 point
Nombre de connexions Espace Personnel	8,6 M	7,3 M	5,3 M	+ 17 %
Nombre de connexions application Ma <b>Matmut</b>	5 M	3,9 M	/	+ 29 %
Nombre de formulaires de contacts Espace Personnel (Espace Personnel + Ma <b>Matmut</b> )	2,1 M	2,1 M	990 K	+ 1 %
Nombre de téléchargements documents/attestations (Espace Personnel + Ma <b>Matmut</b> )	4 M	3,4 M	2,2 M	+ 17 %

## DÉMARCHE QUALITÉ



Attaché depuis toujours à la qualité de service apportée à ses sociétaires, le Groupe **Matmut** a mis en place une démarche d'amélioration continue qui repose sur le déploiement d'une 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 pour favoriser le rapprochement organisationnel et managérial, optimiser les processus métiers, améliorer l'efficacité, la performance, le contrôle des coûts et renforcer la capacité de réaction rapide face aux changements.

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

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

## UNE DÉMARCHE QUALITÉ RÉCOMPENSÉE EN 2021

- **Renouvellement de la certification ISO 9001**, obtenue par la **Mutuelle Ociane Matmut** depuis 2013,
- **renouvellement du label « Engagé RSE »** (ISO 26 000), niveau confirmé obtenu en 2020,
- **Label d'Excellence 2021 des dossiers de l'épargne pour** : l'offre Ociane Santé Pro à destination des TNS et les offres Ociane Santé Collective et Ociane Santé Flex à destination des entreprises se sont vues attribuer le Label d'Excellence des Dossiers de l'Épargne pour l'année 2021. Les garanties et tarifs de ces offres se placent parmi les meilleurs du marché. Le Label Excellence 2021 a également distingué le Livret d'épargne **Matmut** pour sa compétitivité, la qualité de l'information délivrée, sa souplesse, son accessibilité et sa transparence, ainsi que le Crédit Auto et l'Assurance Emprunteur.
- **Argus d'or pour Expert'IS** : en 2021, la **Matmut** a été finaliste des Argus d'or pour Expert'IS, outil en ligne qui simplifie la réception et le traitement des missions par les collaborateurs en charge de l'expertise indemnisation,
- selon une récente étude réalisée par l'institut INIT, 90% des entreprises adhérentes sont satisfaites de la **Mutuelle Ociane Matmut**.

## TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS



Le Groupe **Matmut** s'est toujours attaché à traiter avec la plus grande attention les insatisfactions exprimées, pour y apporter des réponses personnalisées et adaptées, mais aussi pour détecter les motifs de mécontentement et mettre en œuvre les actions nécessaires pour y remédier.

L'année 2021 a été marquée par une hausse du volume de réclamations reçues, essentiellement liée au rétablissement de l'activité suite à un exercice 2020 fortement perturbé par le contexte sanitaire. Le délai moyen de traitement s'est néanmoins amélioré. Il a par ailleurs été constaté une légère progression des saisines du Médiateur de l'assurance.



INDICATEURS CLÉS				
Nombre de réclamations				
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020	
11 K	9 K	9 K	+ 22,7 %	
Pourcentage des réclamations donnant lieu à saisine du Médiateur de l'assurance				
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020	
0,8 %	0,5 %	0,5 %	+ 0,3 pt	
Délai moyen de traitement (jours ouvrés)				
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020	
13 j	14 j	15 j	- 1 j	



# Veiller aux enjeux d'image et de réputation

## DESCRIPTION

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

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

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

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

## ENJEU

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

## POLITIQUES OU ACTIONS MISES 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'actions et de gestion de crise.

## SURVEILLANCE MÉDIAS ET VEILLE E-RÉPUTATION



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

De la même manière, une surveillance permanente des échanges, avis ou commentaires postés sur le net 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 permettant de définir la meilleure stratégie à adopter face à l'événement.

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

INDICATEURS CLÉS			
Nombre de citations internet			
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
45,5 K	44 K	59,4 K	+ 3,4 %
Tonalité positive des échanges			
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
20 %	12 %	6 %	+ 8 pts
Tonalité neutre des échanges			
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
72 %	80 %	91 %	- 8 pts
Tonalité négative des échanges			
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
8 %	8 %	3 %	/



### 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. Les KPI's : évolution du nombre d'abonnés, impressions, engagements et trafic vers le site généré par les actions réseaux sociaux. Les réseaux sociaux concernés par un reporting mensuel sont Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn et Pinterest.

### GUIDE DU SAVOIR-ÊTRE NUMÉRIQUE

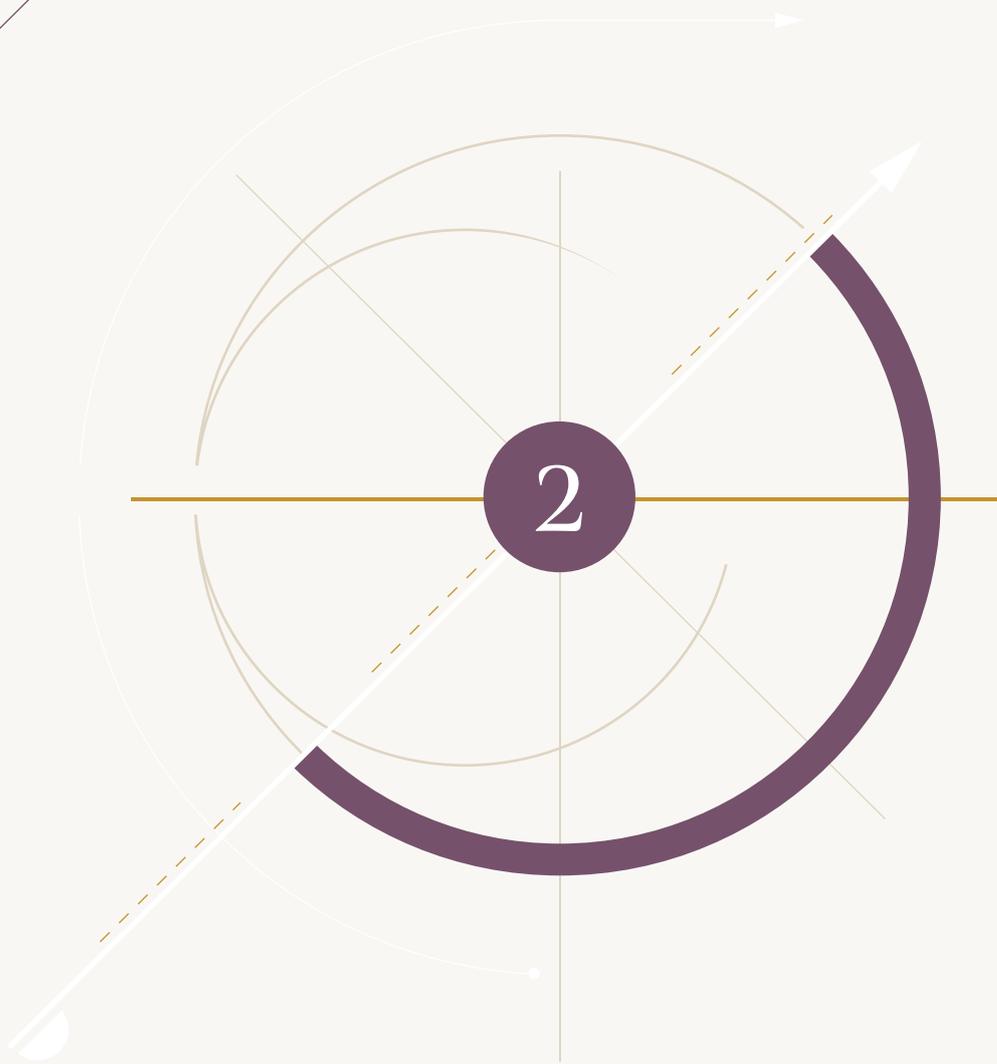
Un guide, disponible sur l'intranet **Matmut**, centralise toutes les informations utiles permettant de se protéger contre les techniques malveillantes ou de manipulation en expliquant aux collaborateurs, pour chaque type de communication, quels sont les risques et à quelles procédures internes **Matmut**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



### OBJECTIFS ASSOCIÉS AUX RISQUES SOCIÉTAUX

- 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





## LES RISQUES SOCIAUX

### 2 RISQUES SOCIAUX

2•1 - Préserver le climat social	P. 46
2•2 - Gérer efficacement les emplois et les compétences	P. 52



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 et altérer la qualité de vie 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/vie professionnelle...).

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

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

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

## ENJEUX

- Garantir de bonnes conditions de travail,
- se donner les moyens de garantir la santé et la sécurité des collaborateurs,
- assurer un dialogue social de qualité,
- favoriser la diversité et lutter contre les discriminations.

## POLITIQUES OU ACTIONS MISES EN ŒUVRE

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



### DIVERSITÉ ET MIXITÉ

La diversité et la mixité contribuent au développement personnel des collaborateurs, à l'adaptabilité et à l'efficacité générale du Groupe. L'égalité des chances et l'égalité de traitement constituent un engagement fondamental conforme aux valeurs, à la culture et la responsabilité sociale de la **Matmut**.

### INSERTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

La politique « handicap » déployée par la **Matmut** a obtenu des résultats remarquables. Ainsi, au niveau de l'UES (Unité Économique et Sociale) **Matmut**, le taux d'emploi des collaborateurs en situation de handicap se situe parmi les plus élevés du secteur assurances (+ de 7 % de l'effectif UES), bien au-delà des obligations légales.

L'année 2021 marque la poursuite de l'engagement en faveur de l'insertion des personnes en situation de handicap et des proches aidants, avec la signature d'un nouvel accord triennal applicable du 01.01.2022 au 31.12.2024. Celui-ci comprend notamment les mesures suivantes :

- **pour les salariés en situation de handicap** : absences autorisées jusqu'à 5 jours, accompagnements et aides financières pour l'équipement nécessaire à l'exécution du travail, mécénat de compétences, retraite progressive ou anticipée,
- **pour les proches aidants** : aménagement du rythme et de la charge de travail, mobilité facilitée, dons de congés avec abondement employeur,
- **pour les parents d'enfants handicapés** : journées rentrée scolaire et enfants malades sans limite d'âge, 5 jours d'autorisation d'absence pour soins, maintien du salaire de base en cas de congé légal proche aidant ou de présence parentale,
- **aide au maintien des personnes dans l'emploi** (aménagement du poste de travail, mesures organisationnelles, formations, places de parking nominatives...),
- **objectifs d'embauche ambitieux** (60 recrutements sur la durée de l'accord),
- **évolution des outils téléphoniques numériques** - comme les applications et le site internet pour les rendre accessibles aux personnes souffrant d'un handicap visuel ou auditif,
- **amélioration de l'aménagement des Agences** pour les rendre accessibles au plus grand nombre.

INDICATEURS CLÉS				
Taux d'emploi de personnes en situation de handicap				
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020	
7,38 %	6,4 %	6,8 %	+0,98 point	
Nombre de salariés en situation de handicap				
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020	
433	410	434	+ 5,61 %	

## ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMMES/HOMMES

Signature le 3 décembre 2021 d'un accord triennal relatif à la promotion de l'égalité professionnelle entre les Femmes et les Hommes, qui déploie 6 axes :

- animer l'égalité professionnelle entre les Femmes et les Hommes dès l'embauche et tout au long des parcours professionnels,
- accompagner l'égalité professionnelle Femmes/Hommes par le développement de compétences,
- promouvoir une politique d'égalité professionnelle Femmes/Hommes en matière de rémunération,

- promouvoir la parentalité et l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle,
- sensibiliser les salariés sur le thème de l'égalité professionnelle Femmes/Hommes,
- prévenir tous les types de violences ou d'agissements sexistes au sein de la communauté de travail.

INDICATEURS CLÉS			
Index égalité Femmes/Hommes UES Matmut			
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
93	88	88	+ 5,7 %



INDICATEURS CLÉS				
PÉRIMÈTRE UES	2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
Nombre de collaborateurs Groupe Matmut	6 486	6 389	6 382	+ 1,5 %
Part Femmes	66 %	66 %	67 %	/
Part Hommes	34 %	34 %	33 %	/
Part salariés de - 25 à 30 ans	17 %	16,5 %	16 %	+ 0,5 point
Part salariés entre 31 et 50 ans	58 %	59 %	61 %	- 1 point
Part salariés 51 ans et +	25 %	24,5 %	23 %	+ 0,5 point



## ORGANISATION DU TRAVAIL



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

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

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

Les collaborateurs disposent également de plages horaires mobiles qui 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, et entre 16 h et 18 h le soir).

### TÉLÉTRAVAIL

L'UES **Matmut** a signé le 1<sup>er</sup> octobre 2020 un accord collectif relatif à la mise en place du télétravail, complété par un 1<sup>er</sup> avenant signé le 18 juin 2021, pour

prendre en compte l'expérience issue des périodes de télétravail exceptionnel. Complet et inclusif, cet accord prévoit 4 modalités souples de télétravail et réaffirme que le bien-être des collaborateurs est essentiel à une performance sociale et économique globale et durable :

#### TÉLÉTRAVAIL « HABITUEL »

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, etc.

#### 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

Ou la recherche du meilleur équilibre pour les situations qui le nécessitent (salariés aidants, salariés en situation de handicap ou encore suite à une longue maladie...).

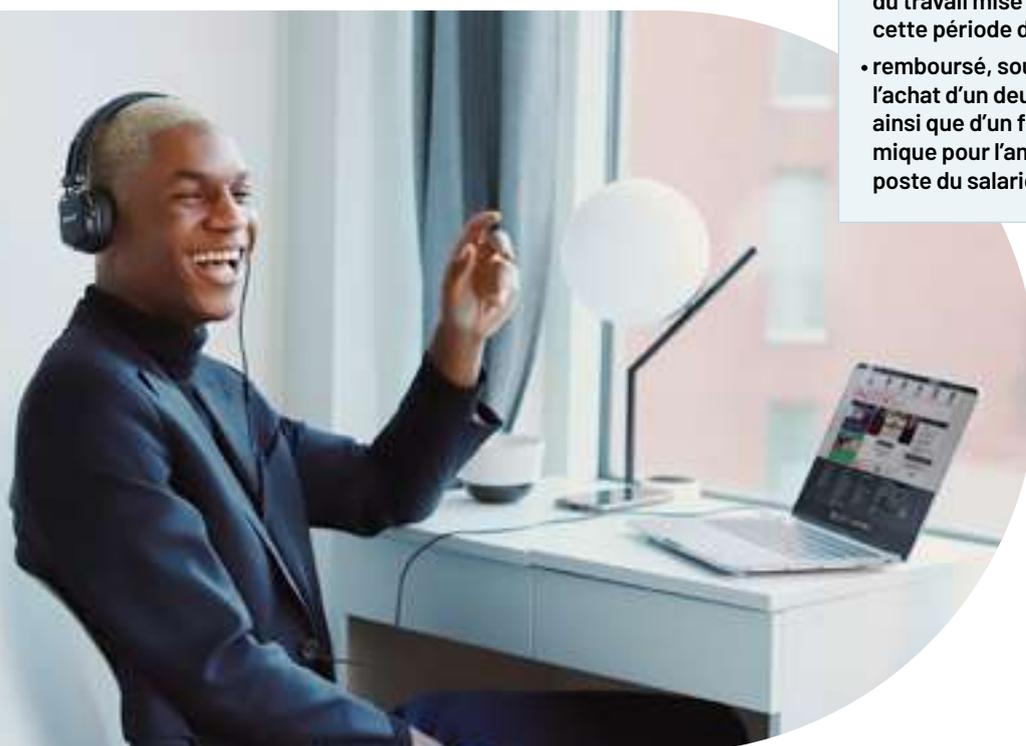


## COVID-19 ACCOMPAGNEMENT DE LA CRISE SANITAIRE

L'UES **Matmut** a poursuivi sa démarche de Prévention de la santé des collaborateurs dans le cadre de l'accompagnement de la crise sanitaire de la Covid-19 et ce notamment par la mise en œuvre du télétravail exceptionnel.

Pour continuer à faire face aux diverses évolutions de la situation sanitaire, en visant à la préservation, au quotidien, de la santé des collaborateurs et pour que le maintien de l'activité s'opère dans le cadre de mesures de prévention adaptées, le Groupe **Matmut** a notamment :

- signé 3 accords collectifs majoritaires relatifs aux mesures d'accompagnement à la reprise d'activité et à l'accompagnement de la crise sanitaire (télétravail exceptionnel, aménagements horaires, prise en charge de la situation des salariés confrontés à la Covid-19...),
- publié régulièrement des « Foires Aux Questions RH » pour informer l'ensemble des salariés sur les mesures déployées et sur l'organisation du travail mise en œuvre en cette période de pandémie,
- remboursé, sous conditions, l'achat d'un deuxième écran ainsi que d'un fauteuil ergonomique pour l'aménagement du poste du salarié en télétravail.





## POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION



La politique de rémunération a pour but d'encourager l'implication, l'efficacité, l'innovation, l'évolution dans la prise en charge de responsabilités et/ou d'expertises plus larges, ainsi que la capacité à mettre en œuvre et

à impulser des échanges transverses et les performances individuelles de chacun pour permettre à la 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 employé(e)s que pour les cadres, les objectifs principaux sont d'offrir au personnel un niveau de rémunération :

- correspondant aux missions et responsabilités confiées,
- cohérente 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.

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



### INDICATEURS CLÉS

	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Pourcentage des évolutions salariales cumulées (en nombre de salariés)	<b>30,5 %</b>	30,4 %	29,7 %	<b>+ 0,1 point</b>
Nombre et pourcentage d'évolutions fonctionnelles (promotion classe sup)	<b>452</b>	303	5 %	<b>+ 49 %</b>
Nombre de collaborateurs UES <b>Matmut</b> ayant bénéficié d'une prime	<b>5 596</b> (Prime des 60 ans)	<b>5 255</b> (Prime PEPA/Covid-19)	NC	/

## POLITIQUE DE DIALOGUE SOCIAL/ACCORDS COLLECTIFS



### DIALOGUE SOCIAL

Dans le cadre d'un dialogue social de qualité, 11 accords collectifs ont été signés en 2021 :

### BILAN 2021 DE LA POLITIQUE DE DIALOGUE SOCIAL UES MATMUT

#### 1<sup>ER</sup> FÉVRIER 2021

Accord relatif aux mesures d'accompagnement humain des regroupements et déménagements de site de l'Île-de-France au sein de l'Île-de-France.

#### 22 MARS 2021

Accord relatif à la NAO 2021.

#### 18 JUIN 2021

Accord relatif aux mesures d'accompagnement du plan de reprise sur site.

#### 18 JUIN 2021

Avenant n°1 à l'accord relatif au télétravail.

#### 28 JUIN 2021

Accord intéressement.

#### 7 SEPTEMBRE 2021

Avenant n°1 à l'accord relatif aux mesures d'accompagnement du plan de reprise d'activité.

#### 3 DÉCEMBRE 2021

Accord relatif à l'égalité professionnelle entre les Femmes et les Hommes.

#### 9 DÉCEMBRE 2021

Accord relatif au régime de complémentaire santé.

#### 10 DÉCEMBRE 2021

Accord en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap et des proches aidants.

#### 15 DÉCEMBRE 2021

Accord relatif à la crise sanitaire Covid-19.

#### 15 DÉCEMBRE 2021

Avenant n°1 à l'accord relatif à l'Agence de missions internes.



### INDICATEURS CLÉS

	2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/ 2020
Nombre d'accords collectifs signés	11	17	12	- 35,3 %
Nombre de réunions CSE et commissions	37	47	44	- 21,3 %
Nombre de réunions paritaires	41	49	47	- 16,3 %

## OBSERVATOIRE DU CLIMAT SOCIAL

Depuis 2018, la **Matmut** a mis en place un observatoire du climat social qui offre aux collaborateurs l'occasion de s'exprimer sur leur quotidien professionnel dans une dynamique de progrès et d'amélioration continue de manière régulière et anonyme. En 2021, l'observatoire du climat social s'est enrichi d'un nouveau baromètre social venant compléter le baromètre d'engagement existant. Les bénéficiaires attendus sont de mieux connaître les attentes pour mieux agir en ajustant les dispositifs de prévention et d'accompagnement (formation...), en connaissant les points de satisfaction et les points de progrès de manière objectivée et partagée et en disposant d'un outil permettant de progresser et/ou de s'inspirer de pratiques positives. Dans une volonté de partage et de transparence les résultats sont portés à la connaissance des collaborateurs via l'intranet et sont animés au niveau des équipes par les managers.

### INDICATEURS CLÉS

Taux de participation à l'enquête de satisfaction interne UES Matmut *			
2021 *	2020	2019	ÉVOL° 2021/ 2020
57 %	64 %	63 %	- 7 pts
Équilibre vie privée/vie professionnelle			
2021 *	2020	2019	ÉVOL° 2021/ 2020
84 %	84 %	87 %	/
Intérêt au travail			
2021 *	2020	2019	ÉVOL° 2021/ 2020
84 %	85 %	87 %	- 1 pt
Relation avec le manager			
2021 *	2020	2019	ÉVOL° 2021/ 2020
88 %	86 %	87 %	+ 2 pts

\* Enquête réalisée par notre prestataire de confiance Harris Interactive auprès de l'ensemble des salariés du Groupe, interrogés du 22 juin au 15 juillet 2021



## POLITIQUE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ



### MESURES EN FAVEUR DE LA SÉCURITÉ ET DE LA QVT

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

- **des conditions de sécurité d'accès** au Siège social renforcées,
- **pour les collaborateurs en relation avec le public :**
  - déploiement d'une formation en e-learning sur la gestion des incivilités,
  - installation de boutons d'alarme au sein des Agences en cas « d'agressions externes »,
  - mise en place d'un dispositif d'accompagnement en cas de faits avérés,
- **la digitalisation et la mise aux normes du DUERP** (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels),
- **un accord sur la Qualité de Vie au Travail (QVT)** s'articulant autour de 5 thématiques :
  - la formation des managers et partenaires sociaux à la QVT, à la prévention des risques psycho-sociaux, en mettant en œuvre des dispositifs d'aide et d'accompagnement collectifs et individuels,
  - la mise en œuvre de périodes d'immersion, de travaux en co-construction...
  - la facilitation des apprentissages, l'encouragement des initiatives par la reconnaissance du droit à l'erreur...
  - l'accompagnement du retour des salariés après une longue absence,

en étant attentif et aidant pour la parentalité, en renforçant le droit à la déconnexion...

- la mise à disposition de psychologues du travail à l'interne, en poursuivant le développement au travail d'une politique interne de santé et plus largement en accentuant les actions de prévention et de bien-être,
- **un service, indépendant de l'entreprise, d'écoute et d'accompagnement par téléphone** auprès de psychologues, spécialistes du bien-être au travail, disponibles pour toutes questions d'ordre personnel ou professionnel apportant un suivi individualisé,
- **un service, indépendant de l'entreprise, d'assistance sociale par téléphone,**
- **une communication sur les conduites addictives** pour sensibiliser aux risques qu'elles peuvent avoir en milieu professionnel,
- un dispositif de gestion des situations sensibles en cas de mal-être, harcèlement, sexisme, discrimination, agressions internes et externes.

### LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT

En 2021, la lutte contre le harcèlement sous toutes ses formes a été renforcée avec la désignation de 2 référentes pour informer et accompagner les salarié(e)s en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes. Plusieurs conférences ont été organisées sur l'année.



### COVID-19 SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS

- **Mise à disposition d'un numéro vert, renseigné au dos des badges des salariés,**
- **communications régulières auprès des managers et collaborateurs sur les mesures de prévention et d'organisation du travail mises en œuvre en fonction de l'évolution du contexte sanitaire (Foire aux questions RH diffusées via les intranets du Groupe, mise à jour des mesures de prévention...),**
- **rubrique dédiée à l'intranet rassemblant l'ensemble des informations communiquées (livret de reprise d'activité sur site, conseils pratiques pour préserver votre bien-être psychologique, documentation travail à distance...),**
- **distributions régulières de masques de catégorie 1,**
- **adaptation du protocole d'entretien des locaux,**
- **aménagement de sécurité : plexiglass dans les Agences, aux caisses des restaurants d'entreprise..., distributeurs de gel, sens de circulation réorganisés sur sites,**
- **mise à jour régulière des Documents Uniques d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) en lien avec la Commission Santé Sécurité Conditions de Travail - QVT et le Médecin du Travail,**
- **note de service adjointe au règlement intérieur en application de l'article L. 1321-5 du Code du travail fixant les mesures d'ajustement nécessaires pour lutter contre l'épidémie de la Covid-19,**
- **ligne téléphonique dédiée, en RH, aux appels des salariés concernés par une situation liée à la Covid-19.**

### INDICATEURS CLÉS

	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Nombre d'accidents du travail/trajet	138	58	87	+ 137,9 %
Taux de fréquence des accidents du travail	6,73	3,36	NC	+ 100 %
Taux de gravité des accidents du travail	0,39	0,36	NC	+ 8,3 %
Taux d'absentéisme	5,7 %	5,6 %	5,5 %	+ 0,1 pt



# 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 exigences issues de la stratégie du Groupe et des modifications de son environnement économique, technologique, social et juridique.

La technicité et la complexité des métiers, y compris ceux de l'assurance, évoluent sans cesse en impactant 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 assurés.

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

## ENJEUX

- Anticiper les évolutions des besoins Métiers,
- favoriser le développement des compétences.

## POLITIQUES OU ACTIONS MISES EN ŒUVRE

### PLANS DE FORMATION ADAPTÉS AUX ÉVOLUTIONS



Les plans de formation sont construits avec les Directions Métiers en mettant l'accent sur l'acculturation et la compréhension renforcée des enjeux du digital.

### ACADÉMIE MATMUT

Formation des nouveaux collaborateurs comprenant un parcours complet d'intégration sur une durée totale de 8 mois et comprenant :

## DES PARCOURS MÉTIER

- **Académie Vente Conseil pour le réseau commercial** : parcours initial et perfectionnement sur les postures commerciales qui sera déployé fin 2022,
- **Académie Indemnisation & Services** : parcours initial pour les débutants et offre à la carte pour les confirmés,
- **Académie Gestion de Contrats** en cours de conception (lancement en 2022).

## UNE OFFRE MODULAIRE ET TRANSVERSE

- **Parcours d'intégration** pour tous les nouveaux embauchés,
- **formation Relation Client lancée en 2021**,
- **un parcours de formation pour les managers « Manager en mode partenaire »**,
- **formation Management de projet** en cours de conception.

## ACADÉMIE MATMUT : UNE OFFRE DE FORMATION AMBITIEUSE

- **Moderniser et digitaliser** 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 métier, faciliter les **parcours professionnels** et la **mobilité**.

#### MAINTIEN D'UN ENGAGEMENT FORT ET AMBITIEUX EN MATIÈRE D'ALTERNANCE (+ DE 5 % DE L'EFFECTIF)

INDICATEURS CLÉS				
Nombre de collaborateurs ayant suivi une formation				
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020	
6 027	6 421	6 537	- 6 %	
Taux d'accès à la formation				
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020	
92,9 %	99,7 %	97,8 %	- 6,8 pts	
Nombre moyen de jours de formation				
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020	
4	4,3	3,8	- 7 %	
Budget consacré à la formation				
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020	
14,2 M€	12,8 M€	16 M€	+ 11 %	
Pourcentage masse salariale consacrée à la formation				
UES Matmut				
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020	
5,20 %	4,92 %	6,2 %	+ 0,3 pt	
AMF				
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020	
2,68 %	1,20 %	2,9 %	+ 1,5 pts	
Mutlog & Mutlog Garanties				
2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020	
2,20 %	1,81 %	2,4 %	+ 0,4 pt	

## POLITIQUE DE RECRUTEMENT



La politique de recrutement **Matmut** comporte :

- un dispositif de management des effectifs,
- un système de « Bourses à l'emploi » facilitant les évolutions fonctionnelles internes,
- de nouvelles modalités d'accueil des candidats,
- des partenariats entre les métiers et les écoles,
- une augmentation significative du nombre d'alternants,
- adhésion à la plateforme d'aide à l'emploi et à la formation « 1 jeune, 1 solution », créée par le gouvernement pour faciliter l'entrée des jeunes dans la vie professionnelle.

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



Le Groupe Matmut est reconnu dans le classement 2021 de l'institut Choiseul « Les nouveaux conquérants de l'économie », catégorie « Les champions du capital humain et des territoires ».

Cette catégorie vise les entreprises qui sont les plus contributrices à la création d'emplois en France depuis plus de dix ans, grâce au déploiement de stratégies de ressources humaines innovantes et à la volonté d'attirer les nouveaux talents.

#### ACCREDITATION MATMUT POUR LE LABEL CHOOSE MY COMPANY

Note globale de 4,28/5 avec un taux de recommandation de 92,1%.



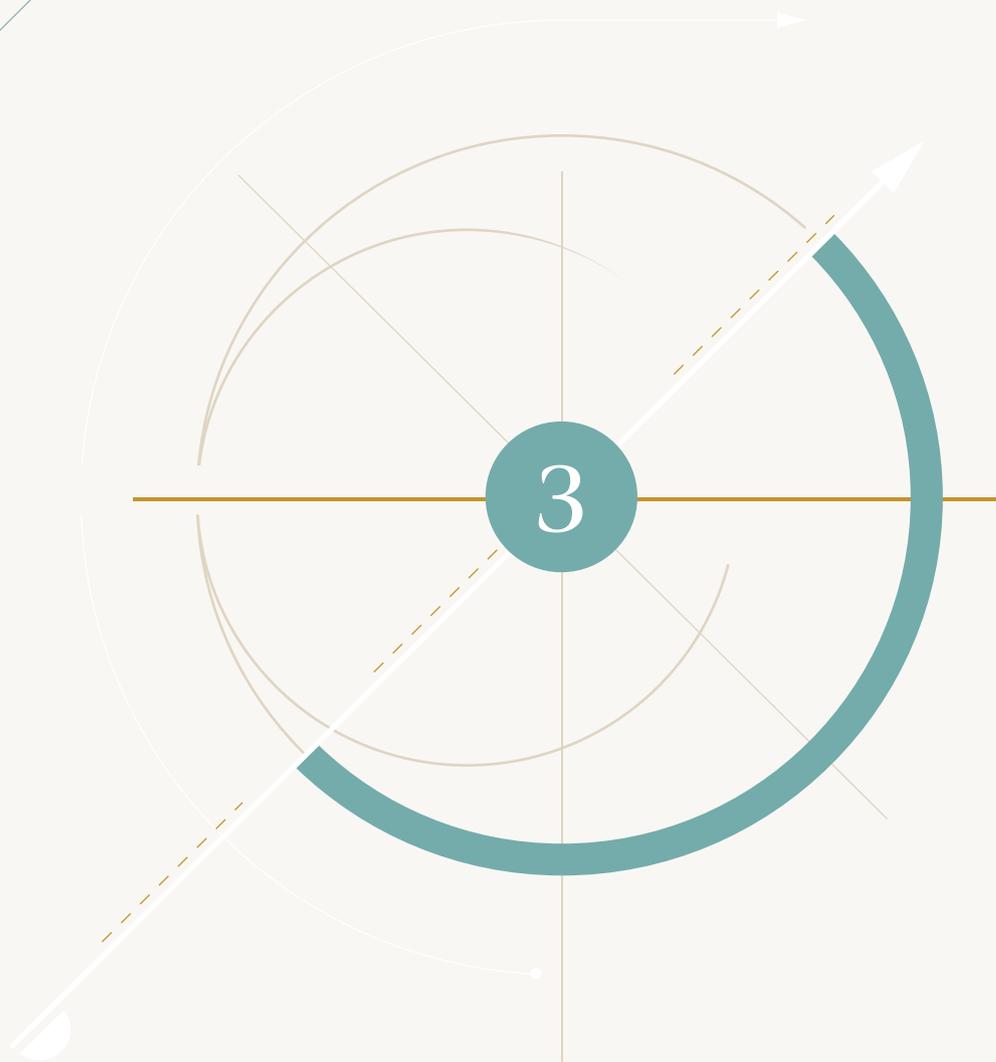
INDICATEURS CLÉS				
	2021	2020	2019	ÉVOL° 2021/2020
Nombre total de recrutement	1 137	999	1 063	+ 13,8 %
Nombre total d'alternants	313	337	276	- 7,1 %
Taux de rotation du personnel	6 %	5 %	4,4 %	+ 1 pt



## OBJECTIFS ASSOCIÉS AUX RISQUES SOCIAUX

Concilier performance économique et performance sociale au sein du Groupe Matmut





## LES RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ

2 RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ	3.1 - Protéger l'activité	P. 56
	3.2 - Prévenir le risque cyber	P. 58



3 • 1

## Protéger l'activité

### DESCRIPTION

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

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

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

### ENJEUX

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

### POLITIQUES OU ACTIONS MISES EN ŒUVRE

#### **POLITIQUE DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ ET DE GESTION DE CRISE**



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

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

La démarche est structurée par un Plan de Continuité d'Activité (PCA) établi en réponse à des scénarios préconçus, élaborés en transversalité par la Direction des Risques et du Contrôle Permanent et chaque Directions Métiers 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.

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

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

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

- protéger les collaborateurs et les biens,
- respecter les engagements vis-à-vis des sociétaires, maintenir la qualité de service,
- préserver la réputation et l'image du Groupe vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes (sociétaires, collaborateurs, partenaires, fournisseurs),
- respecter les obligations juridiques et réglementaires,
- limiter les impacts financiers et médiatiques de l'événement,
- restaurer un fonctionnement normal dans les meilleurs délais,
- valider (si besoin) un plan d'actions limitant les risques de réitération ou les impacts de la crise.

Les mesures mises en place pendant la crise Covid sont désormais déployées de manière pérenne :

- nouvelles solutions de travail à distance en flux sécurisé ou poste virtualisé,
- réception des appels téléphoniques sur le poste de travail via l'outil Softphone dans des conditions quasi similaires aux conditions de travail habituelles,
- solution (callbot) pour prendre en charge les appels téléphoniques des sociétaires et les retranscrire par mail,
- utilisation généralisée de l'outil de visioconférence 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 et Mutlog Garanties qui ont des dispositifs spécifiques,

- un Plan de Secours Informatique (PSI) a pour objectif d'assurer la continuité d'activité informatique incluant notamment le recours à deux salles informatiques « miroir », une sauvegarde périodique et complète des données dont les supports sont externalisés, un site de repli pour les équipes informatiques qui ont été intégralement équipées d'outils de travail à distance.

### 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'indisponibilités des locaux.

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

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

### PRÉSERVER LA DISPONIBILITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

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

### DÉFAILLANCE D'UN SOUS-TRAITANT

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



#### INDICATEURS CLÉS

	2021	2020
Pourcentage de collaborateurs équipés pour le travail à distance	100 %	Évolution de 3 % à 80 % en un trimestre lors du 1 <sup>er</sup> confinement 90 % fin 2020
Nombre de réunions visio via Zoom	326 133	138 K (de mars à décembre)
Nombre de webinaires	210	46

# Prévenir le risque cyber

## DESCRIPTION

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

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

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

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

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

Outre les conséquences financières ou d'interruption d'activité (voir supra), la survenance d'un cyber-risque affectant la protection des données pourrait avoir un impact majeur compte tenu de la hausse considérable des données collectées et traitées liée à la forte digitalisation des activités du Groupe.

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

## ENJEUX

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

## POLITIQUES OU ACTIONS MISES EN ŒUVRE

### POLITIQUE DE SÉCURITÉ DES SI



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

### DÉSIGNATION D'UN COMITÉ DE SÉCURITÉ INFORMATIQUE

### FORMALISATION D'UNE POLITIQUE DE SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION (PSSI)

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, portant notamment sur :

- le contrôle des accès par une gestion sécurisée :
  - des mots de passe pour les sociétés et les collaborateurs,
  - des habilitations et accès des collaborateurs,
  - des logiciels de protection et navigation en HTTPS, gage de sécurité.
- une politique de continuité d'activité (PCA/PRA),
- une démarche continue d'audits via des sociétés spécialisées chaque fois que le Groupe a besoin de disposer d'une évaluation ou d'éléments de maîtrise (programmes en développement, évaluation de matériel...).

### MISE À JOUR DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR ET DE LA CHARTE INFORMATIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

À la disposition des collaborateurs de toutes les entreprises affiliées de la SGAM **Matmut** fixant les modalités pratiques d'accès et d'utilisation des ressources informatiques, numériques et de télécommunication, les conditions de leur utilisation, les règles déontologiques et de sécurité technique et juridique s'imposant à tout utilisateur.

### POLITIQUE DE PRÉVENTION DES RISQUES CYBER



La prévention repose sur :

- la mise en place, en temps réel, de surveillances et de protections des actifs exposés (site web, comptes réseaux sociaux) permettant une action rapide (dépôt de plainte, recours légal),
- un système de surveillance des actifs internes (y compris l'événementiel),
- un suivi des flux entrants et sortants entre le SI **Matmut** et l'extérieur,
- la contractualisation d'une assurance spécifique aux cyber-risques couvrant un large périmètre : responsabilité civile, dommages subis, cyber-extorsion, gestion de crise,
- des actions de sensibilisation des collaborateurs :
  - un e-learning sur la sensibilisation à la cybersécurité,
  - une invitation à consulter le site [https:// www.hack-academy.fr](https://www.hack-academy.fr) apportant de façon ludique (vidéos et quiz) les éléments d'informations indispensables pour ne pas s'exposer ou exposer la **Matmut** aux attaques malveillantes,
  - mise en place de la carte Clever, système d'authentification sécurisé par carte et code PIN,
- mise en place d'une campagne de sensibilisation au phishing, via l'envoi de faux emails d'hameçonnages,

- la sécurisation du télétravail :
  - déploiement de solutions VPN pour permettre la connexion au SI,
  - ajout d'un système d'authentification forte à 2 facteurs pour renforcer la sécurité,
  - dotation à l'ensemble des collaborateurs d'ordinateurs portables pour faciliter et sécuriser le travail à distance.

**AMF** a 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 2021, **Mutlog** a renforcé 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.



### INDICATEURS CLÉS

	2021*	2020	ÉVOLUTION
Part cumulée des collaborateurs formés à la cyber-sécurité	<b>99 %</b>	59 %	<b>+ 40 points</b>
Montant des investissements dédiés à la cyber-sécurité	<b>3,85 M€</b>	2,7 M€	<b>+ 43 %</b>
Nombre audits menés	<b>3</b>	5	<b>- 40 %</b>
Nombre d'e-mails reçus et contrôlés	<b>11,1 M</b>	10 M	<b>+ 11 %</b>
Nombre de spams arrêtés	<b>1,34 M</b>	3,16 M	<b>- 58 %*</b>
Nombre de menaces avérées stoppées (virus et malware)	<b>20,4 K</b>	21 K	<b>- 3 %*</b>

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

## 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 pré-contractuels 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 leurs Espaces Personnels, un fichier comportant leurs données personnelles communiquées. Les autres personnes (prospects, candidats au recrutement...) disposent d'un formulaire internet routé sur une boîte mail dédiée,
- centralisant et consignnant tous les traitements de données personnelles de la **Matmut**, dans deux 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 auxquels elle est tenue en sa qualité de responsable de traitement (droit d'accès, de rectification, droit à l'effacement...),

- procédure de notification des violations de données personnelles auprès de la CNIL et des personnes 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 actualités, thématiques, sur demande d'entités et de fonctions supports.

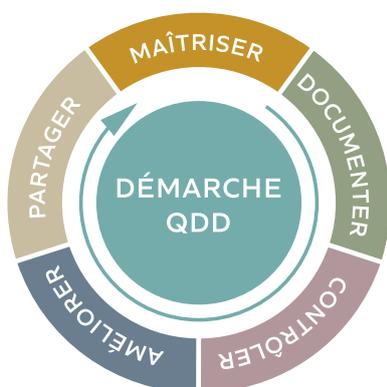


### INDICATEURS CLÉS

	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Nombre de demandes d'exercice de droits	512	/	/	/
Nombre de demandes d'accès clients	40	41	51	- 2,5 %
Nombre de demandes de rectification	1	0	0	+ 100 %
Nombre de demandes d'opposition/suppression	446	450	214	- 1 %
Nombre de violations de données personnelles notifiées à la CNIL	6	2	1	+ 200 %
Nombre de plaintes de personnes réalisées auprès de la CNIL	1	0	0	+ 100 %
Nombre de collaborateurs formés à la protection des données	486	304	835	+ 59,9 %

## QUALITÉ DES DONNÉES

- La Qualité Des Données (QDD) s'inscrit dans la réglementation Solvabilité 2, qui permet de garantir que le Groupe est en mesure de respecter ses engagements, notamment vis-à-vis de ses sociétaires,
- la QDD assure la fiabilité des résultats réglementaires et des indicateurs de pilotage du Groupe,
- les travaux menés ces dernières années à la **Matmut** ont conduit en particulier :
  - à la publication d'une Politique Qualité des Données,
  - à la création d'une entité dédiée, le data office ; et à la nomination d'un garant de la qualité des données et d'un data quality manager,
  - au déploiement d'une démarche QDD en 5 étapes,
  - une formation « sur mesure » consacrée à la QDD a été dispensée à l'ensemble des collaborateurs (e-learning et formation en distanciel).



### OBJECTIFS ASSOCIÉS AUX RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ

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





© iStockphoto - Aurélien Stéphan



## LES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

2 RISQUES ENVIRONNEMENTAUX	4•1 - Agir face au changement climatique	P. 64
	4•2 - Réduire l'impact environnemental de l'activité	P. 69

# 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. Par exemple, des investissements finançant le développement d'industries et d'activités polluantes ou fortement émettrices de GES.

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

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

## ENJEUX

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

## POLITIQUES OU ACTIONS MISES EN ŒUVRE

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, à 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. Équipements qui répondent aux enjeux de la transition énergétique (énergie renouvelable, mobilité durable...) en favorisant une gestion plus durable des sinistres avec par exemple, la réparation ou la reconstruction plutôt que le remplacement.

## ACTIONS DE PRÉVENTION DES RISQUES DE CATASTROPHES NATURELLES



### NET-ZERO INSURANCE ALLIANCE (NZIA)

En 2021, la **Matmut** a adhéré à la Net-Zero Insurance Alliance (NZIA), répondant ainsi concrètement à l'un des enjeux inscrits à sa Raison d'être : agir en faveur d'une société plus active face aux changements climatiques. En rejoignant la NZIA, la **Matmut** se mobilise aux côtés d'assureurs et réassureurs mondiaux en faveur d'une accélération du rôle du secteur dans la transition écologique.

Également signataire des « Principes pour une assurance responsable », une initiative du Programme des Nations Unies pour l'Environnement, le Groupe **Matmut** entend ainsi tendre vers une économie à zéro émission carbone nette pour les décennies à venir.

Cet engagement s'inscrit dans une démarche enclenchée depuis de nombreuses années :

- la **Matmut** adhère à la Charte Développement Durable de France Assureurs et à l'association Mission Risques Naturels qui contribue à une meilleure connaissance des risques naturels en apportant une contribution technique aux politiques de prévention, notamment à travers l'Observatoire National des Risques Naturels,
- elle participe également aux travaux de place de la Commission Assurance Prévention et du Groupe Permanent Prévention Entreprises de France Assureurs,
- elle contribue à la prévention des événements climatiques (y compris catastrophes naturelles) essentiellement par la diffusion de contenus

web, de publications sur les réseaux sociaux, par l'élaboration de supports dédiés comme le **Matmut Info** de décembre 2021 qui traitait des phénomènes naturels extrêmes (tempête, inondation, sécheresse...), des solutions proposées et des actions mises en place pour y répondre en lien avec les autres Directions concernées (notamment les Directions techniques assurancielle souscription et indemnisation),

- elle réfléchit également à l'accompagnement des assurés et à une meilleure anticipation ou gestion du risque.

### SUR LE MARCHÉ DES PROFESSIONNELS

- L'équipe Souscription d'**Inter Mutuelles Entreprises** est sensibilisée aux problématiques liées aux catastrophes naturelles et dispose d'outils qui permettent d'affiner l'analyse du risque. L'exposition est également évaluée à partir d'une modélisation interne, en particulier sur les périls inondation et sécheresse,

- les rapports de visite de risque sont conçus pour attirer l'attention sur les risques naturels et sensibiliser aux moyens de prévention : plan de prévention des risques, localisation en zone inondable, existence de pompes de relevage,
- le logiciel de prévention des risques « MRN » est en cours d'intégration dans l'outil informatique des commerciaux et souscripteurs,
- les rapports de visite de risque prévoient d'attirer l'attention sur les risques naturels et de sensibiliser les sociétaires aux moyens de prévention,
- le règlement des sinistres climatiques donne lieu à l'étude de mesures de prévention supplémentaires: rehaussement d'un bâtiment, renforcement des berges...,
- un nouvel outil développé par une startup partenaire permet à **Inter Mutuelles Entreprises** de diagnostiquer les risques immobiliers dont l'évolution n'aurait pas été portée à sa connaissance. L'accent est mis sur l'exposition aux risques naturels (inondations notamment).



## 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 éco-responsables notamment dans la création des offres et la gestion des sinistres.

### OFFRES

#### HABITATION

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

- les équipements de chauffage, de fourniture d'eau ou d'électricité fonctionnant à l'énergie électrique, solaire, éolienne, géothermique, aérothermique ou hydraulique,
- les panneaux solaires photovoltaïques, thermiques ou ardoises américaines,
- les éoliennes,
- les pompes à chaleur ou de forage,
- les systèmes de climatisation, réversibles ou non, situés en tout ou en partie à l'extérieur des locaux d'habitation,
- les installations enterrées de récupération d'eau de pluie permettant le traitement, le stockage et la distribution d'eau,

- les échangeurs air/sol (puits canadiens, puits provençaux, puits climatiques),
- les petites centrales hydroélectriques (moulins à eau),
- les micro-stations d'épuration individuelles,
- les bornes de recharge des véhicules électriques.

#### AUTO/2 ROUES

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

## 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-brises 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

#### Auto : taux réparation de pare-brise

2021	2020
27,8 %	25,3 %

#### Auto : part des expertises réalisées à distance sur des véhicules réparables

2021	2020
40 %	40 %

#### Habitation : part des prestataires missionnés en capacité de réparer plutôt que de remplacer (bois, alu, PVC)

2021	2020
771*	60 %

#### Habitation : nombre d'expertises à distance

2021	2020
70 K	60 %

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

### INDICATEURS CLÉS

	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Chiffre d'affaires vert	191,13 M€	154,37 M€	114,48 M€	+ 23 %
Nombre de contrats Habitation avec options équipements de développement durable	56,6 K	44,8 K	34,2 K	+ 26 %
Nombre de véhicules électriques ou hybrides	73,1 K	52,6 K	39,2 K	+ 39 %
Part de contrats Auto avec utilisation < 7 000 km/an	432,4 K	373,2 K	305,2 K	+ 16 %
Contrats 2R Mobilité (EDPM)	3 965	480	/	+ 728 %
Contrats 2R Liberté (VE/VAE)	2 670	380	/	+ 603 %

## POLITIQUE D'INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE



### LOI 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 afin 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 **Matmut** 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, spécialisés par secteurs d'activités. Ils basent leurs travaux sur les études sectorielles et thématiques qu'ils réalisent ainsi que 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 de sous munition. OFI est également signataire des Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) visant 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 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'OIT et le Pacte Mondial de l'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**. Au 31 décembre 2021, le score ESG du portefeuille **Matmut** était de 3,31 sur 5.

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

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 et application de la Coal Plant Developer 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 OPC ouverts en gestion OFI et ne respectant pas les seuils de la Global Coal Exit Lit (GCEL) sont exclus. À noter que **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 greenbonds.

En 2021, **Matmut** a adhéré à la NZIA et sa signature des « Principes pour une assurance responsable », une initiative du Programme des Nations Unies pour l'Environnement.

La Net-Zero Insurance Alliance (NZIA) rassemble des assureurs et réassureurs mondiaux engagés en faveur d'une accélération du rôle du secteur dans la transition écologique avec un objectif zéro carbone.

Le Groupe **Matmut** entend ainsi s'engager vers une économie à 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 **Matmut** renforcera sa surveillance, son analyse et ses initiatives :

- actions de prévention des risques climatiques en lien avec sa politique de réassurance,
- prise en compte des évolutions liées au changement climatique dans les offres d'assurance,
- assurance des équipements de développement durable,
- assurance des véhicules à motorisation hybride et électrique,
- assurance des véhicules parcourant moins de 7 000 kilomètre par an.
- politique de réparation plutôt de remplacement dans sa gestion sinistre.

Le Groupe **Matmut** s'est donné l'objectif à très court terme que 100 % de ses investissements soient couverts par une analyse intégrant les critères ISR. 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 **Matmut** investit également dans des fonds de « private equity » gérés administrativement par Swen Capital, adhérente du PR. 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 DE LA SOCIÉTÉ DE GESTION SWEN CP

Le fonds SWEN Impact Fund for Transition (SWFIT), lancé en 2019 par Swen CP, investit dans la méthanisation, l'hydrogène renouvelable, ainsi que les infrastructures d'avitaillement en gaz et GNL pour le secteur des transports maritimes et terrestres. Ce fonds 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 OCEAN

Le processus d'investissement répond aux objectifs suivants :

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

### STARQUEST PROTECT FUND

Le processus d'investissement répond aux objectifs suivants :

- protection du climat contre le réchauffement,
- protection de l'humain contre les risques sanitaires,
- protection des ressources contre les effets de la surconsommation.

Il est à noter que, pour ces deux derniers fonds, une partie des frais de gestion sont calculés au prorata de la réalisation des objectifs de développement durable et éco-responsable.

## INDICATEURS CLÉS

	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
<b>Matmut</b>				
Part d'actifs couverts par une analyse ESG	88 %	85 %	87,9 %	+ 3 points
Montant des fonds ISR et/ou thématiques en lien avec le développement durable	336,7 M€	322,3 M€	323,7 M€	+ 4,47 %
Part verte des investissements	9,3 %	1,79 %	NC	+ 7 points
Empreinte carbone du portefeuille (TCO <sub>2</sub> /M€ investi)	22,19 T	40,70 T	NC	- 45,48 %
<b>AMF</b>				
Part d'actifs couverts par une analyse ESG	98,1 %	97 %	96,6 %	+ 1 point
Montant des fonds ISR et/ou thématiques en lien avec le développement durable	10,7 M€	12,7 M€	NC	- 15,75 %
Part verte des investissements	24,1 %	18,58 %	NC	+ 5 points
Empreinte carbone du portefeuille (TCO <sub>2</sub> /M€ investi)	57,4 T	60 T	NC	- 4,3 %
<b>Mutlog et Mutlog Garanties</b>				
Part d'actifs couverts par une analyse ESG	91,1 %	23,9 %	35,8 %	+ 67 points
Montant des fonds ISR et/ou thématiques en lien avec le développement durable	13,11 M€	3,57 M€	2,97 M€	+ 267,23 %
Part verte des investissements	13,80 %	/	/	/
Empreinte carbone du portefeuille (TCO <sub>2</sub> /M€ investi)	89,36	/	/	/

## ACTIONS EN FAVEUR DE LA BIODIVERSITÉ



### PLASTIC ODYSSEY

Le Groupe **Matmut** poursuit son action en faveur de la transition écologique aux côtés de Plastic Odyssey. Ce partenariat a pour objectif d'amorcer une responsabilité écologique collective

en luttant contre la pollution plastique dans le monde afin de préserver les océans. Le projet a pour objet de :

- s'attaquer au problème à sa source, sur terre, en développant une micro-économie liée au recyclage et à la valorisation des déchets plastiques,
- développer, fabriquer et livrer des technologies de traitement des déchets en les rendant accessibles au plus grand nombre,
- promouvoir le projet en programmant une expédition de 3 ans

autour du monde à bord d'un navire ambassadeur,

- développer des micro usines et des partenariats à travers le monde.

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

4 • 2

# Réduire l'impact environnemental de l'activité

## DESCRIPTION

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

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

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

## ENJEUX

- Réduire notre empreinte écologique,
- engager les collaborateurs dans la démarche,
- intégrer des critères environnementaux dans les processus d'achat,
- être acteur sur notre territoire.

## POLITIQUES OU ACTIONS MISES EN ŒUVRE

### 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 et de mise en place d'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,
- paramétrage recto/verso,
- gestion centralisée des impressions,
- identification de plusieurs dizaines d'activités pouvant faire l'objet d'une dématérialisation,
- développement de la signature électronique : 1845 423 en 2021,
- valorisation du papier.

En 2021, la consommation totale de papier a baissé de 5 tonnes.

## ÉCONOMIE CIRCULAIRE

### RÉEMPLOI

#### DON DE 3 315 ORDINATEURS

En 2021, le Groupe **Matmut** a renouvelé son parc informatique. 3 315 ordinateurs ont été nettoyés et remis à des collègues de la Seine-Maritime afin de contribuer à la réduction de la fracture numérique et de participer au développement durable.

#### ORGANISATION D'UNE VENTE DE MOBILIERS AUX COLLABORATEURS

Dans le cadre du remplacement des fauteuils de bureau et du renouvellement des espaces de travail, l'ancien mobilier a été proposé aux collaborateurs à bas prix. La vente a remporté un vif succès, 305 salariés y ont participé.



### TOURNAGES PUBLICITAIRES ÉCO-RESPONSABLES

Les tournages des films publicitaires **Matmut Stories** sont **0 déchet plastique, le tri des déchets y est mis en place. Les décors sont construits avec un maximum de bois recyclé provenant d'anciens décors.**

### POLITIQUE DE GESTION DE L'ÉNERGIE



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

## STRATÉGIE IMMOBILIÈRE

La politique en matière immobilière de la **Matmut** s'inscrit dans une démarche socialement responsable en faveur de la transition énergétique.

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

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

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

- mise en place de détecteurs de présence pour limiter le temps d'éclairage (parkings, couloirs, sanitaires, locaux peu fréquentés),



### INDICATEURS CLÉS

		2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Bouchons plastiques		312 kg	227 kg	390 kg	37 %
Mégots		58,8 kg	71,45 kg	117 kg	- 18 %
Piles et accus		170 kg	394 kg	405 kg	- 57 %
Volume de recyclage	Bois	0 t	1,76 t	2,24 t	- 100 %
	Déchets en mélange	9,97 t	6,17 t	17,22 t	62 %
	Matières organiques	8,34 t	8,94 t	10,22 t	- 7 %
	Papier/cartons	160,46 t	265,77 t	166,22 t	- 40 %
	Nombre de gobelets recyclés (carton et plastique)	431,50 kg	887,5 kg	1,7 t	- 51,4 %
Volume de recyclage des consommables informatiques		2 488 kg	3 577 kg	4 285 kg	- 30,4 %
Consommation de papier (tonnes)		362	367	404	- 1,4 %
Taux de dématérialisation des avis d'échéance sur l'émission principale		45 %	38 %	23 %	+ 7 points

- généralisation sur tous les sites administratifs des extinctions automatiques des lumières le soir,
- modification des éclairages par des éclairages basse consommation (LED, fluocompactes...),
- généralisation sur tous les sites administratifs de la modification des consignes de températures l'hiver comme l'été dans les parties communes.

L'une des grandes actions menées en 2021 a été le remplacement des luminaires à technologie fluorescente, présentes dans les bâtiments historiques de la **Matmut** installés entre 2002 et 2004, par de la LED. 14 plateaux de bureaux ont été équipés représentant 982 appareils et 2 031 lampes. Grâce à cette technologie, la **Matmut** devrait réduire d'environ 50 % sa consommation.

Le Groupe **Matmut** est en recherche permanente de performance énergétique également pour ses placements immobiliers. Ainsi, la totalité des immeubles neufs doit atteindre une cible énergétique égale à RT2012 - 20 %. En pleine période de transition réglementaire sur ce sujet (RE 2020), la **Matmut** veille à ce que les nouveaux projets répondent dès à présent aux nouveaux standards.

### 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 (Save Box) permettant de réguler à distance le chauffage, la climatisation, les horaires de fonctionnement de la centrale de traitement de l'air, de l'éclairage, et de suivre en temps réel les consommations pour être proactif en cas de fuite d'eau ou de dépassement de consommation électrique,
- renforcement de l'isolation thermique lors des travaux immobiliers et remplacement des chaudières à fioul par des chaudières plus économes.

### RÉDUCTION DU PARC D'IMPRIMANTES

Dans les 480 Agences **Matmut** : remplacement des 3 114 imprimantes individuelles et des 526 photocopieurs par 2 imprimantes multifonctions par Agence.

En 5 ans, par rapport au parc d'imprimantes actuel, les performances environnementales seront sensiblement améliorées :

- 1 630 098 kWh en moins sur la consommation électrique,
- 54 tonnes de CO<sup>2</sup> non émises,
- réduction de l'émission directe de déchets : 36,73 tonnes de déchets en moins (matériel à traiter en fin de vie et consommables).

### SOBRIÉTÉ NUMÉRIQUE RENFORCÉE

#### DATA CENTERS

Remplacement de l'ensemble de nos lecteurs physiques de cassettes de sauvegarde en lecteurs émules de type VTS. Unités de stockage en environnement Z changées pour chaque Datacenter. 44 serveurs physiques et 6 châssis de stockage de serveurs ont été remplacés par des matériels plus récents.

#### TÉLÉPHONIE CENTRALE

Les autocommutateurs appelés IPBX ont également été virtualisés entraînant une diminution de la consommation énergétique dans les salles informatiques et permettant de contribuer à la baisse de l'empreinte carbone des DataCenters.

#### SITE INTERNET

Mise en ligne, en 2021, d'une rubrique institutionnelle éco-conçue.

	Anciennes pages	Nouvelles pages
Eco-index	67	73
Consommation d'eau	2,49 cl	2,31 cl
GES (gCO <sup>2</sup> e)	1,66	1,54
Accessibilité*	83	90

\*Indicateur « Lighthouse »

INDICATEURS CLÉS				
	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Économie d'eau réalisée (litres)	391 K	80,7 K	519 K	384 %
Consommation de fioul (litres)	12 231	0	14 K	/
Consommation d'électricité (GWh)	20	20,4 M	21,6 M	- 1,96 %
Consommation de gaz (GWh)	4,76	4,51 M	6,3 M	+ 5,54 %
Nombre de sites connectés aux automates de gestion d'énergie : Save Box	81	80	78	+ 1



**6 dépassements de consommation d'eau (> 5 litres) ont pu être détectés au 31/12/21.**

**44 alertes ont été reçues pour un seuil de T° cible dépassé.**

## BILAN DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE



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

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

- les immobilisations (nombre important de bâtiments/consommation d'énergie),
- les déplacements des collaborateurs (trajets travail + déplacements pro).

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

En 2018, l'objectif global fixé par le **Matmut** était de réduire ses émissions dues au parc de véhicules ainsi qu'au chauffage au fioul et au gaz.

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

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

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



INDICATEURS CLÉS				
	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Émissions GES	2 389 TCO <sub>2</sub>	2 546 TCO <sub>2</sub>	3 706 TCO <sub>2</sub>	- 6,20 %
Émissions GES par salarié	0,46 TCO <sub>2</sub>	0,48 TCO <sub>2</sub>	0,71 TCO <sub>2</sub>	- 4,17 %
Émissions GES dues à la consommation électricité	0 TCO <sub>2</sub>	466 TCO <sub>2</sub>	531 TCO <sub>2</sub>	- 100 %
Émissions GES dues à la consommation gaz naturel	961 TCO <sub>2</sub>	761 TCO <sub>2</sub>	1 108 TCO <sub>2</sub>	+ 26,28 %
Émissions GES dues à la consommation fioul	31 TCO <sub>2</sub>	0	19 TCO <sub>2</sub>	Suppression progressive des chaudières fioul
Émissions annuelles liées au parc automobile	1 340 TCO <sub>2</sub>	1 278 TCO <sub>2</sub>	1 890 TCO <sub>2</sub>	+ 4,9 %
Émissions directes GES scope 1	2 378 TCO <sub>2</sub>	2 039 TCO <sub>2</sub> **	3 018 TCO <sub>2</sub>	+ 16,63 %
Émissions indirectes GES scope 2	11 TCO <sub>2</sub>	471 TCO <sub>2</sub>	551 TCO <sub>2</sub>	- 97,66 %

\* Émissions automatiquement compensées par l'achat de programme de décarbonation (champs éoliens, panneaux photovoltaïques...)

\*\* Sans les fuites

## L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS



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

### LES COLLABORATEURS MATMUT SONT...

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

### LES COLLABORATEURS MATMUT DISPOSENT...

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

## GESTION DU PARC AUTOMOBILE ET DES DÉPLACEMENTS



### RÉDUCTION DE L'EMPREINTE CARBONE DU GROUPE

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

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

- dotation de véhicules de service respectueux de l'environnement prenant en considération les émissions CO<sub>2</sub> avec priorisation faite aux véhicules électriques ou hybrides,
- mise en place d'un forfait mobilités durables plafonné à 350 € par an (créé par la loi n°2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités),
- mise en place d'une charte du conducteur responsable et la participation à des stages éco-conduite pour les collaborateurs itinérants,
- réorganisation de l'espace parking pour intégrer davantage de trottinettes et de vélos électriques avec déploiement de bornes de recharge à destination des voitures ou des vélos : 268 aménagements spécifiques en 2021 (emplacements pour vélos, vélos cargo, trottinettes, motos, voitures Green Up et voitures électriques, prises de recharge et casiers pour les affaires personnelles des utilisateurs),
- participation, en lien avec la Métropole Rouen Normandie, la région Normandie, les Groupes Transdev, Renault et la Caisse des Dépôts, au lancement du projet « Rouen Normandy Autonomous Lab », service de mobilité à la demande sur routes ouvertes à la circulation avec des véhicules électriques autonomes accessibles au public.

## STAGE ÉCO-CONDUITE AUPRÈS DES COLLABORATEURS ITINÉRANTS

### POURSUITE DU STAGE ÉCO-CONDUITE

Issu du dispositif **Matmut** Prévention et en partenariat avec M&A Prévention, dispensé à l'ensemble des collaborateurs itinérants, avec pour objectif principal l'apprentissage d'une conduite nouvelle et éco-responsable.



#### STAGE ÉCO-CONDUITE

90 % des collaborateurs formés.



#### STAGE CONDUITE PRÉVENTIVE

12 % des collaborateurs formés.

## POURSUITE DU STAGE CONDUITE PRÉVENTIVE

Après de la population itinérante pour lui permettre d'appréhender les situations d'urgence et les techniques de conduite préventive. Ce dispositif concerne 441 collaborateurs avec 52 participants en 2021.

Nombre de participants au stage de « conduite préventive »

2021	2020	ÉVOL° 2021/2020
52	9	+ 477,8 %



### INDICATEURS CLÉS

	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Taux d'émission moyen de CO <sub>2</sub> du parc automobile	104,7	102,4	104	+ 2,24 %
Consommation de carburant (litres)	786 803	692 500	990 600	+ 13,62 %
Part des véhicules propres (électriques ou hybrides) dans le parc auto	19,50 %	15 % / 14,90 %	10 %	+ 5 points
Taux de participation au stage éco-conduite par les collaborateurs itinérants	90 %	96 %	72 %	- 6 points
Nombre collaborateurs ayant bénéficié du forfait mobilités durables (création 2020)	397	230	/	+ 72,6 %



## POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES



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

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

- les certifications ou labellisations de leurs produits ou prestations,
- leur politique sociale,
- les plans d'actions mis en place pour réduire au maximum les nuisances liées au transport : développement de stocks déportés chez les fournisseurs afin de réduire le nombre d'envois intermédiaires sur les fournitures de bureaux, mobilier, enseignes et matériaux d'aménagement des Agences.

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.

**AMF** a recours à des fournisseurs agréés « Entreprise Adaptée » par la DIRECCTE qui favorise l'emploi et la formation des travailleurs handicapés.

Enfin, le Groupe **Matmut** renforce dans tous ses espaces de restauration, sa politique d'achats de proximité en privilégiant autant que possible les fournisseurs de produits locaux et frais. Il propose notamment régulièrement des animations bio au restaurant du Siège social.



### INDICATEURS CLÉS

	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Proportion d'appels d'offres concernés par 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	26,3 TCO <sub>2</sub>	36,8 TCO <sub>2</sub>	73,8 TCO <sub>2</sub>	- 29 %*

\* Bilan imputable la crise sanitaire (mise en place du télétravail) - \*\* Appels d'offres passés par la Direction des Moyens Généraux et Travaux Immobiliers

## IMPACT TERRITORIAL DE L'ACTIVITÉ



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

Elle contribue activement au développement urbain de la région rouennaise sous différentes formes. Que ce soit à travers le projet d'une résidence étudiante en centre-ville comprenant 136 logements ou avec la construction d'un immeuble à haute performance énergétique dans le nouvel éco-quartier de la ville accueillant des logements, des bureaux, deux commerces et un parking. Depuis plusieurs années, le Groupe **Matmut** développe ses projets immobiliers avec l'objectif de réduire leur empreinte carbone, tout en visant l'obtention de labels tels que PassivHaus ou Breeam Very Good.

La **Matmut** contribue également à la réhabilitation des bâtiments de la

ville à travers un nouveau projet qui verra le jour sur le site de l'ancienne École Normale d'Institutrices (l'ENI) à Rouen en 2022 et qui comprendra, un hôtel 4 étoiles, des bureaux et un parc urbain. Pour réaliser ces projets, la **Matmut** fait appel majoritairement à des entreprises du territoire normand.

De plus, la **Matmut** a rejoint l'Ecosystem Cleon 4.0 un cluster dont l'ambition est de tisser des liens entre donneurs d'ordre et sous-traitants locaux et dynamiser l'économie locale.

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



### INDICATEURS CLÉS

	2021	2020	2019	ÉVOLUTION 2021/2020
Taux imposition moyen du Groupe	<b>28,41 %</b>	32,02 %	NC	<b>- 3,6 pts</b>
Contribution Économique Territoriale (CET)	<b>5,8 M€</b>	11,45 M€	NC	<b>- 49,34 %</b>
Part des collaborateurs et sites en France Métropolitaine	<b>100 %</b>	100 %	100 %	/

	2021	2020	2019
Nombre d'achats/fournisseurs Étranger/France (sur la base du code fournisseur)	<b>1 357 fournisseurs payés dont 7 étrangers</b>	1 488 fournisseurs payés dont 12 étrangers	NC
Part des achats/fournisseurs Étranger/France	<b>0,5 %</b>	0,8 %	NC



**2021**

**Obtention du certificat de neutralité carbone = Neutralité carbone de 100 % des prestations courrier confiées à La Poste.**

### OBJECTIFS ASSOCIÉS AUX RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

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





## **TABLEAUX RÉCAPITULATIFS**

## LES RISQUES SOCIÉTAUX

RISQUES	POLITIQUES	INDICATEURS CLÉS
<b>MANQUE D'ACCESSIBILITÉ À L'ASSURANCE</b>  <b>INÉGALITÉS SOCIALES</b>	Mesures en faveur des populations les plus vulnérables	
	Commission d'Action Mutualiste Comité d'Action Mutualiste Fonds d'Entraide	Nombre de personnes ayant sollicité une aide Pourcentage de demandes d'aides acceptées Montant total des aides allouées Montant moyen des aides allouées
	Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Pourcentage des Agences accessibles Nombre d'appels reçus Sourdligne RGAA sites et applications <b>Matmut</b>
	Politique de mécénat/sponsoring : • mécénat médical et médico-social, • mécénat économique et social, • mécénat culturel et sponsoring sportif.	Centre d'art contemporain de la <b>Matmut</b> - Daniel Havis : • nombre de jours d'ouverture, • nombre de visiteurs. <b>Matmut</b> pour les arts : nombre de projets soutenus Montant total versé au titre du mécénat dont : fondations, mécénat culturel et sponsoring sportif, autres (associations...) Nombre de projets soutenus par la Fondation <b>Matmut</b> Paul Bennetot
	Mise en place d'actions de prévention gratuites	Taux de satisfaction des actions de prévention Auto, Santé Indice de satisfaction des stages de conduite Auto Budget consacré à la prévention Auto Nombre total d'actions prévention (Auto, Santé...) Nombre de visites sur la page Prévention du site matmut.fr
	Actions sociales : • établissements de santé parisiens, • expérience de résidence bigénérationnelle.	
<b>BAISSE D'ATTRACTIVITÉ</b>  <b>VOLATILITÉ DES ASSURÉS</b>	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	Nombre de bénéficiaires du gel des tarifs assurance Santé Nombre de startups accompagnées
	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 <b>Ma Matmut</b> Nombre de formulaires de contacts sur l'Espace Personnel Nombre de téléchargements de documents/attestations sur l'Espace Personnel et <b>Ma Matmut</b>
	Démarche qualité	
	Traitement des réclamations	Nombre de réclamations Pourcentage des réclamations donnant lieu à saisine du Médiateur Délai moyen de traitement
<b>RISQUE D'IMAGE ET DE RÉPUTATION</b>	Surveillance Médias et veille e-réputation	Nombre de citations internet Tonalité des échanges (positive/neutre/négative)
	Encadrement strict des publications sur les réseaux sociaux	
	Guide du savoir-être numérique	

## LES RISQUES SOCIAUX

RISQUES	POLITIQUES	INDICATEURS CLÉS
<b>DÉGRADATION DU CLIMAT SOCIAL</b>	Actions en faveur de l'inclusion et de la lutte contre les discriminations	Taux d'emploi de personnes en situation de handicap Nombre de salariés en situation de handicap Nombre total de collaborateurs Groupe <b>Matmut</b> : • part de Femmes/part d'Hommes, • répartition par âge (≤ 30 ans - de 31 à 50 ans - 51 ans et +). Index égalité Femmes/Hommes (UES <b>Matmut</b> )
	Organisation du travail	
	Politique de rémunération	Pourcentage des évolutions salariales cumulées (nombre de salariés) Pourcentage des évolutions fonctionnelles (promotion classe supérieure) Part des collaborateurs UES <b>Matmut</b> ayant bénéficié de la prime PEPA/Covid-19
	Politique de dialogue social/Accords collectifs	Nombre d'accords collectifs signés Nombre de réunions CSE et commissions Nombre de réunions paritaires
	Observatoire du climat social	Taux de participation à l'enquête de satisfaction interne UES <b>Matmut</b> Taux de satisfaction : • vie privée/vie professionnelle, • intérêt du travail, • relations avec les managers.
	Politique de santé et de sécurité	Nombre d'accidents trajet/travail Taux de fréquence Taux de gravité Taux d'absentéisme
<b>INEFFICIENCE DE LA GESTION DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES</b>	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 masse salariale consacrée à la formation
	Politique de recrutement	Nombre total de recrutements Nombre total d'alternants Taux de rotation du personnel

LES RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ		
RISQUES	POLITIQUES	INDICATEURS CLÉS
INTERRUPTION D'ACTIVITÉ	Politique de continuité d'activité et de gestion de crise	Pourcentage de collaborateurs équipés pour le travail à distance Nombre de visioconférences Nombre de webinaires
	Politique de sécurité des SI	
RISQUE CYBER	Politique de prévention des risques cyber	Part cumulée des collaborateurs formés à la cyber-sécurité Montant des investissements dédiés à la cyber-sécurité Nombre d'audits menés Nombre d'e-mails reçus et contrôlés Nombre de spams arrêtés Nombre de menaces avérées stoppées (virus et malware)
	Dispositif de protection des données personnelles	Nombre de demandes d'exercice de droits Nombre de demandes d'accès clients Nombre de demandes de rectification Nombre de demandes d'opposition/suppression Nombre de violations des données personnelles notifiées à la CNIL Nombre de plaintes CNIL Nombre de collaborateurs formés à la protection des données personnelles

LES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX		
RISQUES	POLITIQUES	INDICATEURS CLÉS
CHANGEMENT CLIMATIQUE	Actions de prévention des risques de catastrophes naturelles	
	Offres et services intégrant les évolutions liés au changement climatique	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 à distance réalisée sur des véhicules réparables Habitation : part des prestataires missionnés en capacité de réparer vs remplacer Habitation : nombre d'expertises à distance
	Politique d'investissements socialement responsable	Part d'actifs couverts par une analyse ESG Montants des fonds ISR et/ou thématique en lien avec le développement durable Part verte des investissements Empreinte carbone du portefeuille (T/CO <sub>2</sub> /M € investi)
	Protection de la biodiversité	
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/déchets en mélange/matières organiques/papier/cartons/gobelets plastiques Volume de recyclage consommables informatiques Consommation de papier Taux de dématérialisation des avis d'échéance sur l'émission principale
	Politique de gestion de l'énergie	Eau de pluie récupérée Consommation de 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 Émission de GES par salarié Émissions électricité/gaz naturel/fioul domestique Émissions annuelles liées au parc automobile Émissions directes de GES (scope 1) Émissions indirectes de GES (scope 2)
	Gestion du parc automobile et des déplacements	Taux d'émission moyen de CO <sub>2</sub> dans le parc auto Consommation de carburant Part des véhicules propres dans le parc auto Taux de participation au stage éco-conduite collaborateurs itinérants Nombre de collaborateurs bénéficiant du forfait « mobilité durable » Nombre de participants au stage de conduite préventive
	Politique d'achats responsables	Proportion d'appels d'offres concernés par l'interrogation des fournisseurs sur leur politique sociétale ou leur stratégie de développement durable Part d'appels d'offres incluant des clauses ou des engagements RSE Bilan carbone des principaux transporteurs
	Impact territorial de l'activité	Taux d'imposition moyen du Groupe Contribution Économique Territoriale (CET) Part des collaborateurs et sites en France métropolitaine Nombre d'achats/fournisseurs Étranger/France Part des achats/fournisseurs Étranger/France

## CONTRIBUTION DE LA MATMUT AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

# 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](http://matmut.fr).

### NOS APPLICATIONS



#### Ma Matmut

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



#### E-déclaration

La déclaration de sinistre Auto/Moto facile et rapide



#### E-constat Auto

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



#### Assistance Matmut

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

## RÉSEAUX SOCIAUX

## COURRIER

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

## RELATIONS PRESSE ET MÉDIAS

Guillaume Buiron - Tél. : 02 35 63 70 63 - Email : [buiron.guillaume@matmut.fr](mailto:buiron.guillaume@matmut.fr)

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

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

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

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

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

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

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

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

HYPERLINK «<http://www.orias.fr>» [www.orias.fr](http://www.orias.fr) Conseiller en Investissements Financiers, membre de la CNCIF, chambre agréée par l'AMF, Intermédiaire en Opérations de Banque et de Services de Paiement (mandataire exclusif et mandataire d'intermédiaire), Intermédiaire en assurances. Carte professionnelle n° CPI 75012018 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 régie par le Code des Assurances. Siret : 784 394 397 00029. Siège social : 111 rue du Château des Rentiers, 75 214 Paris Cedex 13.

**Mutlog** - SIREN 325 942 969.

**Mutlog Garanties** - Siren 384 253 605.

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

Studio **Matmut** - 04/22

**Imprimerie Iropa** - Imprimé sur papier certifié FSC®, fabriqué à partir de fibres provenant de forêts gérées de manière responsable.



NOTRE RAISON D'ÊTRE, NOTRE RAISON D'AGIR



**Matmut**  
66 rue de Sotteville  
76100 Rouen  
matmut.fr

