



Matmut

complice
de
VIES

RAPPORT D'ACTIVITÉ
ET DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE
2019



SOMMAIRE

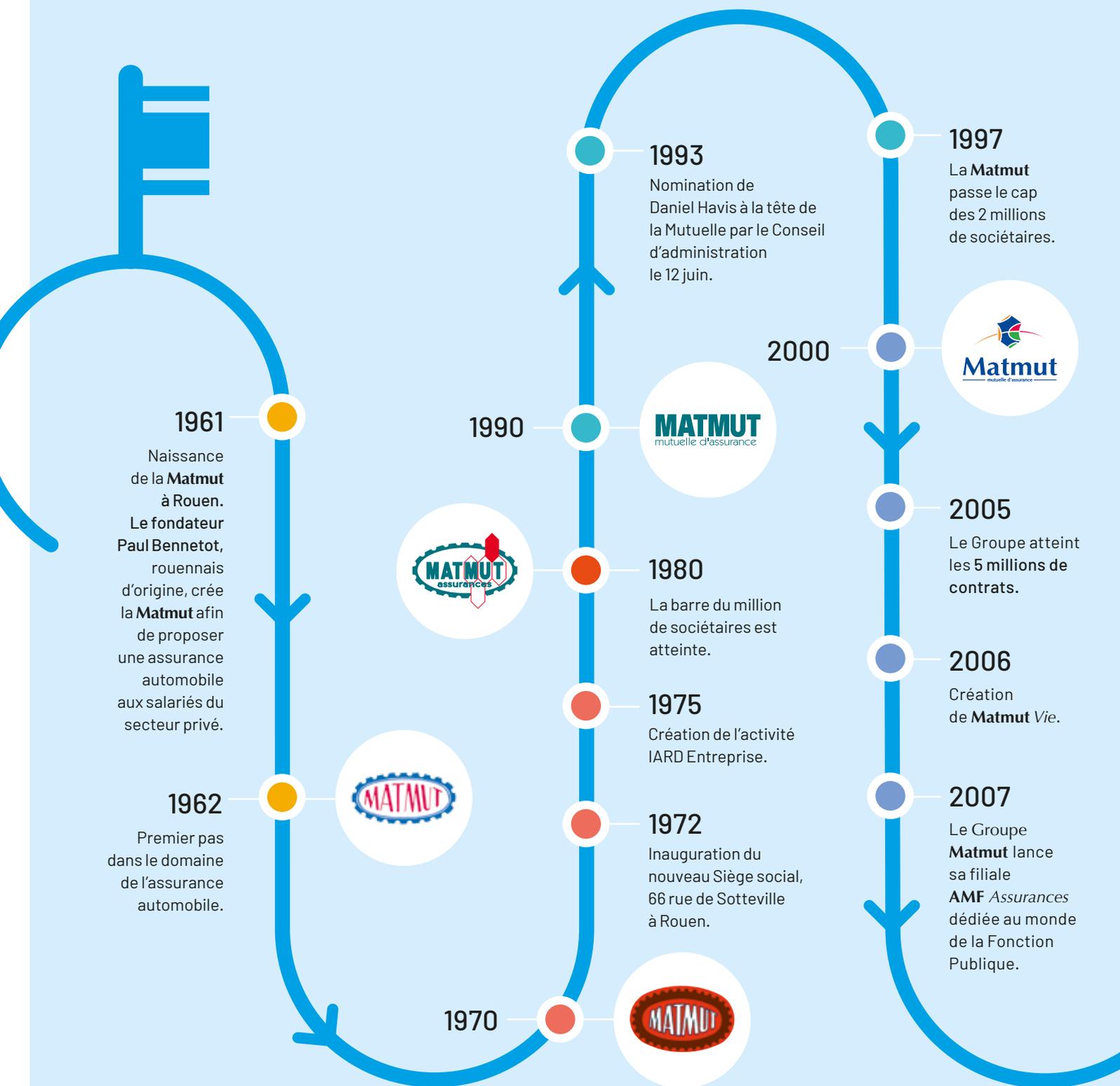
Les dates clés de l'histoire de la Matmut	4
Interview de Daniel Havis, Nicolas Gomart et Christophe Bourret	6
PARTIE 1 ORGANISATION	13
Présentation structurelle	14
L'organisation de la SGAM Matmut et son environnement	15
Composition des instances de gouvernance	17
Faits marquants et chiffres clés de la SGAM Matmut	24
PARTIE 2 MATMUT ET SES FILIALES - MATMUT MUTUALITÉ - MUTUELLE OCIAINE MATMUT	29
Un fonctionnement démocratique	30
#Ambition Matmut 2018-2020	32
La Matmut , complice de l'innovation	34
La relation sociétaire	36
Le marché des particuliers	39
Le marché des professionnels	53
Le Centre de Santé du Square de la Mutualité	60
Les collaborateurs, notre richesse humaine	62
PARTIE 3 AMF - MUTLOG - MUTLOG GARANTIES	69
AMF	70
Mutlog et Mutlog Garanties	73
PARTIE 4 RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE	77
Les engagements RSE de la Matmut	78
Une conception solidaire et humaine de l'assurance	79
La Matmut , complice de la sécurité de ses assurés	81
La Matmut , complice de la recherche et de l'innovation scientifique	82
La Matmut , complice de l'art et de la culture	84
La Matmut , complice du sport	85
La politique de réduction de l'empreinte écologique	86
PARTIE 5 DONNÉES FINANCIÈRES	91
Les finances de la SGAM Matmut	92
Présentation simplifiée des comptes annuels combinés 2019	93
PARTIE 6 ANNEXES	95
Déclaration de performance extra-financière	97
Transition énergétique pour la croissance verte	119

LES DATES CLÉS DE L'HISTOIRE DE LA MATMUT

La **Matmut** a été créée à Rouen il y a près de soixante ans. Son Siège social a toujours été situé sur la rive gauche rouennaise. Pourquoi Rouen ? Tout simplement parce que son fondateur, Paul Bennetot, était rouennais et qu'il

avait commencé à développer des réalisations mutualistes – notamment les pharmacies mutualistes – qui ont fourni une partie de la structure permettant le démarrage de la **Matmut**.

Cet attachement à la ville de Rouen n'a jamais été démenti. Son attractivité a permis à la **Matmut** de naître et de grandir. Elle est un partenaire de la vie sociale et économique.



2015

Évolution du mode de gouvernance, Daniel Havis assure la Présidence et Nicolas Gomart est nommé Directeur Général.

2014

Matmut Entreprises, créée en 2008, devient **Inter Mutuelles Entreprises (IME)**.



Matmut

2010

Lancement du premier contrat d'assurance santé complémentaire du Groupe **Matmut**.

2016

Fusion de **Matmut Santé Prévoyance** avec la mutuelle **Ociane**, qui devient **Ociane Groupe Matmut**.

La mutuelle **Mutlog** intègre le Groupe **Matmut**.

Signature d'un accord avec BNP Paribas.

La barre des 3 millions de sociétaires est dépassée.



Matmut
MA VALEUR SÛRE

2017

Création de la société commune Cardif IARD avec BNP Paribas.

Création d'une SGAM prudentielle au sens de Solvabilité II : la SGAM Groupe **Matmut**.

2019

Ociane Groupe **Matmut** change de dénomination et devient **Mutuelle Ociane Matmut**.

Création de la SGAM **Matmut** après séparation des deux Groupes **Matmut** et AG2R La Mondiale.

Transformation de l'activité d'**AMF Assurances** qui devient **Matmut & Co**.

2018

Démarrage de l'activité Cardif IARD.

Travaux préparatoires de constitution du nouveau Groupe AG2R La Mondiale **Matmut**.



**« L'AVENTURE
CONTINUE,
POUR ÊTRE
ENCORE PLUS
BELLE »**

Entretien entre Daniel Havis, Président de Matmut SAM, Christophe Bourret, Président de la SGAM Matmut, Nicolas Gomart, Directeur général du Groupe Matmut, Vice-Président de la SGAM Matmut et de Matmut SAM et Bertrand Tierce, Rédacteur en chef de « La Chronique de Normandie », le 7 février 2020.

Bertrand Tierce : 2019 a été une année dense. Nouveau fait intéressant, pour cet entretien, vous êtes trois. Qu'est-ce que cela signifie ?

Daniel Havis : C'est un passage de témoin. Le temps est venu pour moi, après avoir transmis la Direction générale en 2015 à Nicolas Gomart, de transmettre la présidence du Groupe à Christophe Bourret.

Pour diriger un groupe de cette importance, il faut une équipe qui pense de la même façon, qui connaisse les mêmes aspirations, les mêmes problématiques. Je vais donc, tout naturellement, au bout de la démarche que j'avais engagée en 2015. J'avais expliqué qu'il était long de prendre la main sur un groupe comme celui-là et je reste persuadé que j'ai bien fait.

B. T. : Mais cela veut dire que l'aventure continue ?

D. H. : Bien évidemment ! La **Matmut** ne se résume pas à Daniel Havis, je n'ai jamais eu cette prétention. L'aventure continue, je continuerai à accompagner le Groupe, à la place qui sera la mienne, pendant encore quelque temps. L'aventure **Matmut** est une très belle aventure. Nicolas Gomart a su impulser un certain nombre de choses, notamment la créativité et l'action commerciale.

Aujourd'hui, il est important que Christophe Bourret et Nicolas Gomart forment un tandem qui permette de conduire le groupe vers de nouveaux challenges et ambitions.

B. T. : Christophe Bourret, bienvenue à bord. On demande évidemment à mieux vous connaître. Que doit-on savoir de vous, pour apprécier votre profil ?

Christophe Bourret : J'ai 52 ans. Je suis diplômé d'école de commerce. J'ai eu un profil axé finance durant ma carrière. Concernant mes traits de caractère, je suis endurant et je crois que je fais preuve d'empathie. Mes principaux défauts sont peut-être d'être un peu "soupe au lait" de temps en temps et parfois impatient.

B. T. : Quelles ont été les étapes marquantes de votre carrière ? Que mettez-vous en avant, spontanément ?

C. B. : Les hommes et les femmes : toute ma carrière professionnelle est faite de rencontres. J'ai débuté dans l'informatique financière dans une magnifique société qui s'appelait FININFO. J'ai, encore aujourd'hui, des relations très fortes avec mon Président de l'époque, Gérard Jeulin. Ensuite, je suis parti travailler avec mon frère, encore une histoire importante. Puis je suis entré dans le monde entrepreneurial, suite à une rencontre avec mon ancien associé. J'ai enfin eu une carrière d'investisseur, dans différents secteurs d'activité et sociétés. Et pour choisir ces sociétés, d'abord vous choisissez des hommes.

B. T. : Quels liens vous unissent à Daniel Havis et Nicolas Gomart ?

C. B. : Je connais Daniel Havis depuis l'époque où j'étais directeur du développement d'un établissement financier gérant les capitaux des mutuelles, qui s'appelait à l'époque Ofivalmo et est aujourd'hui OFI AM. Lors d'un déjeuner de conseil d'administration, je me suis retrouvé à côté de lui, je ne savais pas que c'était le nouveau Président de la **Matmut**. Notre histoire a commencé ainsi. J'ai traversé toute sa présidence, à ses côtés, en étant chez Ofivalmo et ensuite via mes différentes entreprises. Nous sommes restés très proches depuis. Avec Nicolas Gomart, c'est différent, nous avons partagé une expérience professionnelle, durant six ou sept ans. Nos caractères sont différents mais nous avons appris à très bien nous connaître. Nous avons développé une confiance réciproque, qui fluidifie la communication et qui reste un excellent souvenir pour moi.

B. T. : Est-il vrai que vous avez connu tous les Présidents de la Matmut ?

C. B. : J'ai en effet également connu Paul Bennetot. J'étais très jeune, il était très charismatique et impressionnant. J'ai commencé ma carrière dans l'informatique, en installant aux équipes financières de la **Matmut** des logiciels de gestion. J'ai ensuite été amené à rencontrer Paul Bennetot beaucoup plus souvent, puis à intervenir en conseil d'administration, lors de l'expérience Ofivalmo.

« Aujourd'hui, il est important que Christophe Bourret et Nicolas Gomart forment un tandem qui permette de conduire le Groupe vers de nouveaux challenges et ambitions. »
Daniel Havis

« Ce sont des hommes à qui je fais entière confiance pour s'adapter aux contraintes du monde actuel, sans perdre de vue ce qui est au cœur même de l'aventure Matmut, c'est-à-dire l'Humain. »
Daniel Havis

B. T. : Comment va se passer concrètement le changement de présidence ? Qu'est-ce que cela signifie pour le fonctionnement du Groupe ?

Nicolas Gomart : À la fois peu et beaucoup de choses. Peu de choses parce qu'il y a une très grande continuité et nous allons conserver un certain nombre de pratiques. C'est en même temps très différent parce que c'est une nouvelle personne, qui aura son propre mode de fonctionnement, avec qui j'aurai des relations régulières mais probablement un peu différentes de celles que j'ai eues avec Daniel Havis, qui était présent depuis longtemps et qui avait occupé la fonction de Directeur Général avant moi.

Quoiqu'il en soit, la clé du succès réside dans un dialogue et un échange d'informations réguliers pour faire en sorte que nous soyons tous les deux en phase sur le développement, sur l'avenir et l'évolution de la maison.

B. T. : Daniel Havis, Paul Bennetot vous avait passé la main, à la présidence et vous la passez à Christophe Bourret, aujourd'hui. Est-ce un moment de grande émotion ?

D. H. : Oui forcément. J'ai un attachement presque viscéral à la **Matmut**, c'est une maison pour laquelle je me suis battu et grâce à laquelle nous avons rencontré de très beaux succès, des échecs aussi, mais c'est la vie. C'est également un moment plein d'espoir. Je connais la qualité du duo qui va prendre la suite, je connais bien Nicolas Gomart et Christophe Bourret, ce sont des hommes à qui je fais entière confiance pour s'adapter aux contraintes du monde actuel, sans perdre de vue ce qui est au cœur même de l'aventure **Matmut**, c'est-à-dire l'Humain.

B. T. : Christophe Bourret, est-il facile de succéder à Daniel Havis ?

C. B. : La réponse est non, définitivement. C'est une transition complètement différente dans l'histoire des Présidents de la **Matmut**. La **Matmut** en a eu deux, très charismatiques. Un qui l'a créée, l'autre qui en a fait la marque **Matmut**, qui l'a vraiment développée au sens organisationnel, concurrentiel. Surtout, ils ont tous deux été opérationnels. Ils ont été PDG, ont couvert la relation avec les administrateurs et avec leurs propres équipes.

Ma présidence, qui sera non exécutive, ne sera pas du tout la même. Je vais consacrer à mi-temps ma vie à la **Matmut** et l'autre moitié à ma vie professionnelle, puisque je dirige une entreprise d'investissements. Nicolas Gomart va continuer de diriger opérationnellement le Groupe, tandis que je vais prendre la fonction "politique", la présidence de la mutuelle.

B. T. : Est-ce un nouveau rôle à écrire ?

C. B. : C'est un nouveau rôle, à écrire à deux, puisque ma position va être évidemment d'assurer cette fonction politique mais aussi d'être avec Nicolas Gomart, de pouvoir échanger, d'être plus forts à deux, tout en gardant ma position. Je serai à son écoute et à sa disposition, pour les différents travaux à mener.

B. T. : Comment définir la fonction politique ?

C. B. : Dans une mutuelle, elle est peut-être plus importante que dans une société capitaliste. Nous n'avons pas d'actionnaires classiques, l'ensemble de nos actionnaires sont nos sociétaires, représentés par leurs délégués, partout en France. Il faut assurer la relation, la communication, le relai avec eux. Ce sera en partie mon rôle. Ensuite, le conseil d'administration est un relai politique des grandes décisions que nous aurons à prendre et des discussions à mener sur les axes stratégiques.

N. G. : Je voudrais ajouter que Christophe Bourret fait partie des rencontres importantes dans ma carrière professionnelle, au même titre que Daniel Havis. Je vis cette succession, à laquelle Daniel Havis a eu la gentillesse de m'associer, avec beaucoup de bonheur.

B. T. : Ce changement intervient au terme d'une année 2019 qui a été riche en événements. Les résultats 2019 du Groupe Matmut sont-ils bons ?

N. G. : Très bons même, puisque nous avons fait en termes de développement la meilleure année depuis dix ans. Nos portefeuilles se sont assez considérablement développés. Par exemple, nous comptons 100 000 sociétaires de plus, plus de 200 000 contrats supplémentaires...

La dynamique est bonne. Qui dit développement dit aussi résultats et ceux-ci sont en assez forte progression cette année.

B. T. : Comment expliquer ce développement ?

N. G. : Tout le monde y a contribué. Le développement vient d'un ensemble de choses menées depuis plusieurs années.

Nous avons revu la politique d'animation de nos réseaux commerciaux.

Nous avons modifié notre campagne de communication, en deux temps. Elle porte ses fruits, a renouvelé un peu l'image de notre entreprise.

Nous avons fait un effort assez considérable en matière de marketing digital.

Enfin, nous avons revu nos trois principales offres Auto, Habitation, Santé.

De façon plus générale nous avons renforcé notre approche systématique de la qualité de la relation sociétaire, en la confortant toujours davantage aux préoccupations de l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

B. T. : Les sociétaires du Groupe sont-ils contents ?

N. G. : Je crois qu'ils le sont, même si je suis peut-être mal placé pour en juger.

Nous nous développons et les gens qui s'en vont sont, en nombre, bien inférieurs à ceux qui arrivent. Au-delà de cela, une étude de satisfaction que nous menons régulièrement a montré une progression, par rapport à des niveaux déjà élevés.

B. T. : Les équipes Matmut ont-elles été à la hauteur des changements initiés ?

Y a-t-il encore des progrès à faire ?

N. G. : Il y a toujours des progrès à faire mais les équipes ont été résolument à la hauteur des changements. C'est une des grandes forces de la maison, lorsque nous donnons une impulsion, les équipes répondent tout de suite, avec enthousiasme et engagement. Bien sûr, de temps en temps, certains peuvent trouver que cela va un peu vite, peuvent être un peu surpris... C'est inhérent à toute transformation et notre rôle est justement de les aider et de les accompagner.

B. T. : Au cours des dernières années, vous avez développé une stratégie d'alliances. Où en est-on aujourd'hui ?

N. G. : Je préférerais utiliser le terme de stratégie de partenariats. Notre stratégie est de nous développer de façon organique mais aussi via le renforcement de partenariats existants. Cela signifie faire des affaires ensemble, mais chacun avec sa propre politique, sans interférer sur le partenaire.

B. T. : Cardif IARD, avec BNP Paribas, est-elle un modèle du genre ?

N. G. : D'une certaine façon, oui et nous souhaitons renforcer ce partenariat. À partir de ce modèle, nous envisageons, sous cette forme-là ou sous d'autres formes, de développer notre collaboration avec le Groupe BNP Paribas.

B. T. : Le Groupe Matmut a-t-il la taille critique, face à une concurrence de plus en plus vive ?

D. H. : Se demander si le Groupe a la taille critique reviendrait à se dire que systématiquement "big is beautiful". Je n'en suis pas totalement convaincu. En matière d'assurance, nous avons fait le choix de rester hexagonaux.

Il est important de savoir répondre aux attentes de la totalité des sociétaires et de ce point de vue là, nous avons développé la protection juridique, l'assurance vie, l'assurance santé, la prévoyance... Après, faut-il nécessairement croître ? Quitte à emmagasiner des risques sur lesquels nous ne serions pas pertinents, qui ne seraient pas de bonne qualité et qui viendraient déséquilibrer le Groupe ? Je n'en suis pas convaincu.

Nous devons avoir un portefeuille de bonne qualité, qui permette de dégager de bons résultats, tels que Nicolas Gomart vient de les décrire. Avec nos collègues et amis de BNP Paribas, l'aventure est naissante. Si le partenariat répond comme nous le souhaitons, cela va générer énormément d'activité. De ce point de vue là, bien sûr, il faut que cela se développe. Mais de façon globale, nous ne sommes pas en "marche forcée de développement".

« Les équipes ont été résolument à la hauteur des changements. C'est une des grandes forces de la maison. »
Nicolas Gomart

« La stratégie, qui est plutôt d'avoir des partenariats sur des produits que nous ne pourrions pas faire ou ne pas aussi bien faire que d'autres, est à mon avis la meilleure. »

Christophe Bourret

C. B. : Quand vous êtes BNP Paribas, l'une des premières banques européennes et que vous choisissez un partenaire comme la **Matmut**, c'est que vous devez considérer qu'il a la taille critique, bien qu'il n'évolue que sur le marché hexagonal. La **Matmut** exerce bien son métier, et c'est ce qui est maintenant reconnu par des groupes puissants. La stratégie, qui est plutôt d'avoir des partenariats sur des produits que nous ne pourrions pas faire ou ne pas aussi bien faire que d'autres, est à mon avis la meilleure.

B. T. : La Matmut cible-t-elle des clientèles nouvelles ? Veut-elle se renforcer dans certains segments ?

N. G. : L'objectif stratégique du Groupe **Matmut** est d'être un assureur complet, de biens et de personnes, pour une clientèle de particuliers, de professionnels et de petites entreprises. Parmi les segments que nous souhaitons développer, il y a celui des professionnels, des travailleurs non-salariés. Cela se fera via des actions commerciales et de marketing spécifiques... Nous cherchons également à élargir notre palette de produits. En matière de retraite supplémentaire, de produits d'épargne et également dans le domaine de la prévoyance. Nous allons chercher, auprès de partenaires, cette capacité à fabriquer des produits et à les distribuer à nos sociétaires. S'agissant des évolutions technologiques, digitales, nous avons fait énormément de progrès. Nous sommes en train d'équiper 4 000 collaborateurs, soit deux tiers de nos effectifs, d'un nouvel outil de gestion de relation client.

B. T. : Les valeurs mutualistes ont-elles encore un sens d'un point de vue économique ?

C. B. : J'ai grandi avec l'économie sociale, la justice sociale, le rôle des mutuelles sans intermédiaire face à la puissance assurance capitaliste, de l'autre côté... Les choses ont beaucoup évolué, mais les valeurs mutualistes ne disparaissent pas, pas du tout même !

Ceci étant dit, le monde change, les jeunes changent, leurs priorités sont en train de considérablement changer. On parle de l'économie de partage, de la responsabilité sur les grandes transitions énergétiques et écologiques. Les jeunes sont beaucoup plus préoccupés. Une jeune fille

de seize ans s'exprime pour représenter toute une génération !

Une mutuelle a dans ses valeurs intrinsèques un attrait tout particulier, par rapport à d'autres acteurs. Beaucoup de choses vont se produire dans les quinze prochaines années, c'est une révolution, en matière de digital, d'énergie, d'écologie. La société change, de façon parfois assez violente et une mutuelle a les valeurs pour justement avoir un positionnement idéal, si les choses sont bien faites, et je suis sûr qu'elles le seront, pour conjuguer tous ces éléments. Donc, non seulement les valeurs mutualistes sont encore là, mais elles vont être encore plus importantes à l'avenir.

B. T. : Les équipes Matmut arrivent au terme du plan #Ambition Matmut 2018-2020.

Et après ?

N. G. : Nous nous attelons à la poursuite de ces travaux. Pour ma part, je ne pense pas qu'#Ambition **Matmut** 2021-2023, puisque ce sera probablement son nom, s'inscrira dans une rupture par rapport au plan précédent. Il s'inscrira dans la continuité et j'en veux pour preuve le fait que nous avons d'ores et déjà réfléchi à ce que nous appelons "Ambition+", qui est en fait une surcouche, par rapport à "Ambition", de travaux supplémentaires. C'est notamment dans ce cadre-là que nous envisageons de renforcer notre présence sur le segment des professionnels. Nous consolidons les travaux engagés pour aller au terme des objectifs fixés, déjà, sur un certain nombre de segments de marché ou d'activités, dans le cadre de nos travaux dans "Ambition+".

B. T. : Quel est l'objectif que vous vous fixez ?

N. G. : Un objectif chiffré, 2,9 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2023. C'est un développement fort, que nous ne ferons pas tout seul, il y en aura une partie grâce aux partenariats.

B. T. : Comment conserver l'esprit Matmut, avec un tel enjeu de développement ?

N. G. : Ce que nous avons accompli jusque là nous prouve que nous pouvons y arriver. L'esprit **Matmut**, c'est une rigueur technique, le sens du travail bien fait, l'exigence de la relation de qualité avec les sociétaires, une forme d'humilité, aussi,

face au marché... Cela passe par un des éléments les plus importants, les relais managériaux. C'est infuser en permanence par l'exemple et par la communication, par les formations... Cela passe aussi par quelques grands principes. Par exemple, nos conseillers ne sont pas rémunérés individuellement, selon la réalisation d'objectifs commerciaux, pour la très grande majorité. Et ce n'est pas un frein, au contraire, au développement.

B. T. : Je voudrais évoquer la question de la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE), parce que beaucoup de grands groupes montrent cet étendard-là, de façon très visible.

N. G. : Cette notion de RSE, n'est pas nouvelle pour le Groupe **Matmut**. C'est inscrit dans un grand nombre d'actions que nous menons, depuis de nombreuses années, que ce soit en matière d'aide à la recherche médicale, de lutte pour la protection de la biodiversité, dans les politiques d'inclusion, notamment vis-à-vis du handicap, d'accès à tous les publics à la culture et l'art contemporain, notamment via le Centre d'art contemporain de la **Matmut** à Saint-Pierre-de-Varengeville, en Seine-Maritime, etc. Ces actions sont légitimes et logiques dans notre ADN mutualiste.

Le Groupe **Matmut** n'est pas seulement un assureur de qualité. C'est aussi une idée, une volonté d'apporter quelque chose au monde qui nous entoure, positivement.

B. T. : Vous avez toujours renforcé l'ancrage rouennais de la Matmut. Pourquoi est-ce important ?

D. H. : On ne déracine pas une entreprise. L'esprit **Matmut**, c'est aussi une fidélité à ses acteurs. La mutuelle est née à Rouen, y est connue et reconnue. Nous avons une histoire dans cette ville, des éléments culturels importants, comme le Centre d'art contemporain. On peut évoquer la contribution, indirecte, de la **Matmut** à l'évolution de la ville, à travers les investissements réalisés... On n'est pas un employeur de l'importance de la **Matmut**, sans contribuer à la génération d'activité, donc à la génération de richesse. Ainsi, il est important que le centre nerveux du Groupe demeure à Rouen et y soit développé.

C. B. : Je connais bien, du fait de mon parcours professionnel, les villes de Rouen et de Niort. Lors des vœux du Président, en début d'année, au Zénith de Rouen, il y avait plus de 3 000 personnes... On se rend bien compte, alors, de l'ancrage de la **Matmut** à Rouen.

Cardif IARD est également à Rouen, c'est un ancrage cœur de métier, et on ne déracine pas le métier. Inter Mutuelles Assistance (IMA) y a également ouvert un site...

B. T. : Daniel Havis, vous transmettez un héritage. Quelle est sa valeur ?

D. H. : Beaucoup de travail, d'ambitions, d'engagement de toutes celles et tous ceux qui accompagnent l'aventure **Matmut** depuis bientôt 60 ans. C'est une vraie mutuelle, une aventure humaine, conçue au démarrage pour permettre l'accès à l'assurance automobile de ceux qu'on appelait les "petites gens". Elle est aujourd'hui devenue un acteur connu et reconnu de la profession, au sens large, et il est important de ne pas oublier pourquoi elle a été créée, de perpétuer l'aventure. À ce sujet, je n'ai pas la moindre inquiétude.

B. T. : La question du sens revient en permanence. Quelle est la raison d'être de la Matmut ?

N. G. : Nous sommes précisément en train de mener ce travail de formalisation. La valeur de l'héritage est le cœur du sujet. La raison d'être de la **Matmut** existe, a toujours été au centre de toute l'action des hommes et des femmes qui composent la **Matmut**. Pas seulement d'ailleurs les salariés ni même les administrateurs ou les élus directs, mais aussi, la communauté des sociétaires.

Comment formaliser dès lors cette raison d'être ? Comment l'exprimer de façon simple, si possible de façon courte, mais aussi de façon percutante afin qu'elle parle aux gens ? Nous avons entamé cet exercice et la démarche consiste à essayer de partir des actions "métiers" et de toutes les actions en matière de RSE, pour donner un cadre et ensuite recueillir l'opinion des salariés et aussi, peut être même surtout, des sociétaires sur ce qu'est la **Matmut** pour eux, ce qu'ils en attendent. On retrouve dans cette démarche le sens profond du mutualisme. Une mutuelle est une communauté de gens qui se réunissent

« Une mutuelle est une communauté de gens qui se réunissent autour d'un objectif et nous essayons donc de formaliser cet objectif. »
Nicolas Gomart

« Je vais tâcher, dans un rôle non exécutif, d'être, aux côtés de Nicolas Gomart, une personne qui va garantir l'esprit des présidents et être un relai de nos valeurs mutualistes. »
Christophe Bourret

autour d'un objectif et nous essayons donc de formaliser cet objectif.

Nous mènerons cette démarche avec des outils, des enquêtes, etc. Nous espérons pouvoir exprimer cette raison d'être pour la fin d'année 2020.

B. T. : Vous allez interroger directement les sociétaires, les collaborateurs... Vous allez définir une raison d'être...

Quelle "étoile" avez-vous envie d'allumer ?

N. G. : Un assureur, quelque part, éclaire un peu l'avenir parce que, même s'il n'est pas là pour les anticiper, il doit accompagner les évolutions de la société, ses différentes transitions. C'est un premier objectif.

Ensuite, qui dit assurance, et a fortiori mutualisme, dit solidarité. Nous pouvons peut-être aujourd'hui inventer de nouvelles solidarités.

Enfin, les gens sont un peu ambigus. Ils cherchent à la fois du soutien collectif, de la solidarité mais aiment bien aussi qu'on s'occupe d'eux, personnellement. Nous devons donc être capables d'accompagner individuellement chacun d'eux, d'être un partenaire. Nous aimons bien cette notion de « complice de vies » qui guide nos travaux depuis quelques années. Accompagner nos sociétaires et nos collaborateurs dans leurs projets de vie, c'est aussi une belle mission.

B. T. : Cette raison d'être formulée sera-t-elle au cœur du nouveau plan stratégique de l'entreprise ?

N. G. : Plus que cela. Elle sera au cœur de l'entreprise elle-même. Un plan stratégique est une somme d'actions pour atteindre un objectif. Une raison d'être est vraiment consubstantielle de l'entreprise. C'est très profond et cela dépasse la durée d'un plan stratégique.

B. T. : Christophe Bourret, êtes-vous fier de prendre votre nouvelle responsabilité, en succédant à Daniel Havis ?

C. B. : Je suis fier qu'il me l'ait proposé. J'ai mûri ma décision, je ne l'ai pas prise à la légère. Elle a du sens. J'ai mené une vie qu'on pourrait cataloguer "de capitaliste" même si diriger, investir dans des entreprises, c'est aussi développer et créer de l'emploi et essayer de faire que la vie soit meilleure pour toutes vos parties prenantes.

À plus de 50 ans, il m'est paru important d'avoir un regard un peu différent sur la société et sur ce que je pouvais y apporter. Donc, je serai fier si je peux y apporter quelque chose et je vais tâcher, dans un rôle non exécutif, d'être, aux côtés de Nicolas Gomart, une personne qui va garantir l'esprit des Présidents et être un relai de nos valeurs mutualistes. Nous partagerons beaucoup d'idées, qui nous permettront de progresser et de bien nous intégrer dans ce monde en plein mouvement.

Je vais aller un peu plus loin, c'est plus une partie de moi qui redistribue un peu de la chance que j'ai eue dans ma vie. Je vais essayer d'en faire profiter les autres, si je développe le talent nécessaire pour le faire. En tout cas, je vais m'y employer.

B. T. : Daniel Havis, allez-vous rester un homme « ressource » pour la Matmut ?

D. H. : Je passe le témoin car c'est mieux pour la Matmut et mieux pour moi, également. Il est temps que j'aie retrouvé un petit peu plus ma famille et ma vie personnelle. Je vais conserver quelques missions pendant plusieurs années, des mandats, que je vais poursuivre.

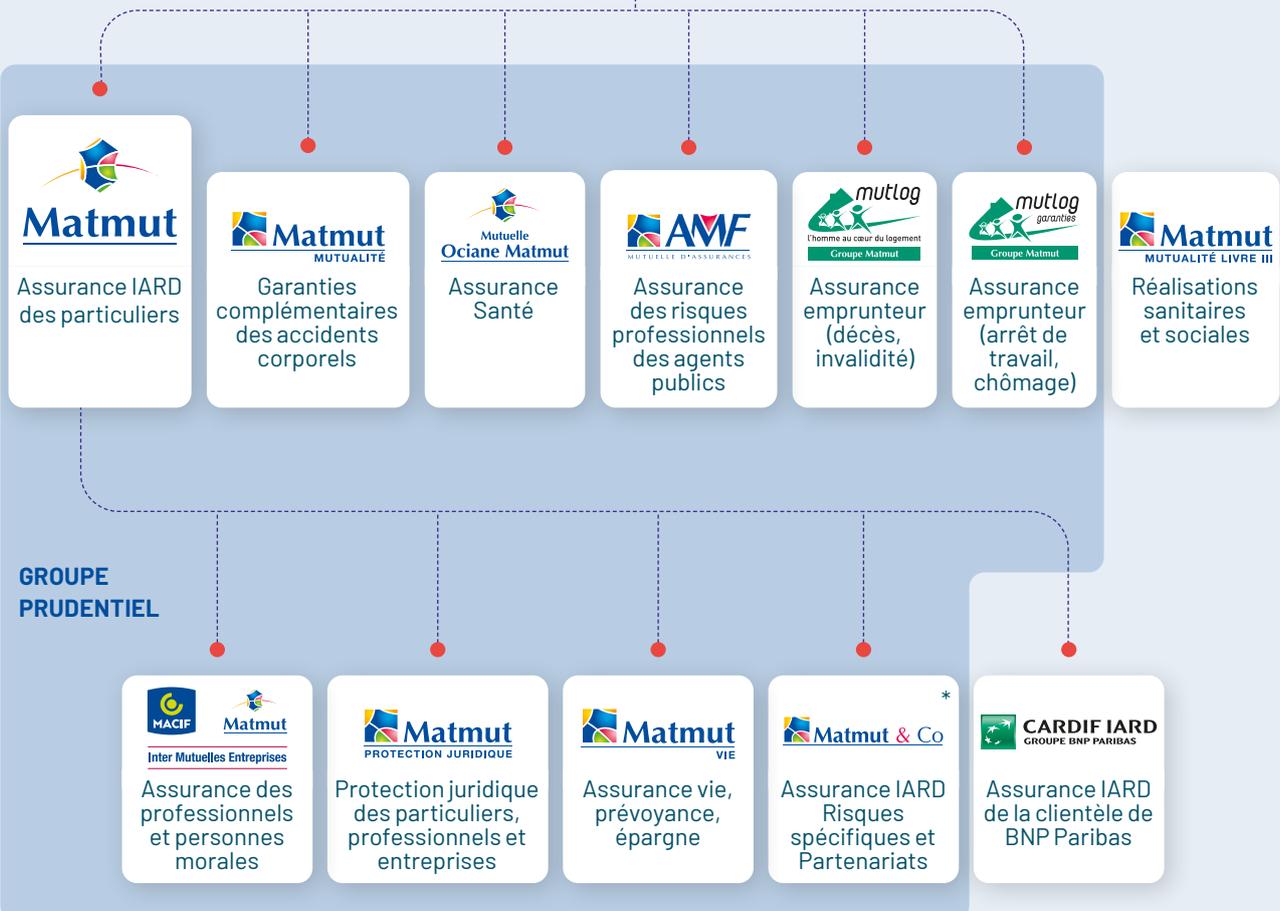
Si Nicolas Gomart et Christophe Bourret pensent que je peux être utile, ils viendront me voir et je leur dirai ce que j'en pense.

L'aventure continue. De par mon fait et de par ma décision, elle continue sans moi, pour être encore plus belle. »

PARTIE 1

Organisation

PRÉSENTATION STRUCTURELLE



* Matmut & Co : anciennement AMF Assurances.



L'ORGANISATION DE LA SGAM MATMUT...

Au 31 décembre 2019, la SGAM **Matmut** regroupait les structures suivantes :

- **Matmut SAM**

Elle relève du Code des Assurances et exerce les activités d'assurance dommages pour le grand public. Elle détient les filiales **Matmut & Co** (à 100 %), **Matmut Protection Juridique** (à 96 %) et **Matmut Vie** (à 98 %). Elle intervient au capital d'Inter Mutuelles Entreprises à hauteur de 60 % et au capital de Cardif IARD à hauteur de 34 %.

- **Matmut Mutualité**

Elle relève du Code de la Mutualité et délivre notamment aux sociétaires **Matmut** des prestations financières en cas d'accident corporel. **Matmut Mutualité** abrite également depuis 2010 une mutuelle dédiée aux activités relevant du Livre III du Code de la Mutualité (centres de santé...).

- **Mutuelle Ociane Matmut**

Elle relève du Code de la Mutualité et porte l'offre complémentaire santé du Groupe.

- **AMF**

Elle relève du Code des Assurances et est l'assureur des risques professionnels des agents publics, dont notamment la responsabilité personnelle et pécuniaire des comptables publics et des régisseurs.

- **Mutlog et Mutlog Garanties**

Elles relèvent du Code de la Mutualité et sont spécialisées en prévoyance des emprunteurs.

Le mutualisme du Groupe est un mutualisme fait d'équilibre et de pragmatisme où l'économique est la condition d'une finalité sociale.

... ET SON ENVIRONNEMENT

Des partenariats solides

Inter Mutuelles Assistance (IMA)
Groupe OFI
BNP Paribas
Socram Banque
Crédit Coopératif
Mutavie
Solimut
Mutuelles de la fonction publique
Associations de comptables publics
Cdiscount
Attijariwafa bank Europe

Des affiliations

Matmut SAM est membre de la Fédération Française de l'Assurance (FFA) et adhère, au sein de cette Fédération, à l'Association des Assureurs Mutualistes (AAM).

Matmut Mutualité et **Mutuelle Ociane Matmut** sont adhérentes à la Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF).

AMF est membre de la Fédération Française de l'Assurance (FFA) et adhérente au sein de cette Fédération à l'Association des Assureurs Mutualistes (AAM).

Mutlog et Mutlog Garanties sont adhérentes à la Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF) et membres du GIE Groupe ACMIL Association à Caractère Mutualiste d'Intervention pour le Logement.





Composition des instances de gouvernance



PRÉSIDENT
Christophe BOURRET

VICE-PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL

Nicolas GOMART

ADMINISTRATEURS

Bruno BEZARD
Patrice BOUILHOU
Gérard BOURRET
Étienne CANIARD
Jean-Marie CARRICANO
Mikel DE REZOLA
Valérie FOURNEYRON
André GEFFARD
Daniel HAVIS
Geneviève LEGUILLON
Jacques MOIGNARD
Véronique NICOLAS
Jean-Luc NODENOT
Christian OYARBIDE
Didier RIFFAUD
Pascale VION

CENSEURS

Jean-Marie DELAUNAY
Hubert DUMONT SAINT PRIEST
Christian PY

COMITÉ DES RISQUES, CONFORMITÉ ET ACTUARIAT

Christophe BOURRET
Gérard BOURRET, Président
Philippe BRUNET
Jean-Marie CARRICANO
Jean-Marie DELAUNAY
Valérie FOURNEYRON
Geneviève LEGUILLON
Jean-Luc NODENOT
Christian OYARBIDE

COMITÉ D'AUDIT ET DES COMPTES

Christophe BOURRET
Gérard BOURRET
Philippe BRUNET
Jean-Marie CARRICANO
Jean-Marie DELAUNAY
Valérie FOURNEYRON
Geneviève LEGUILLON, Présidente
Jean-Luc NODENOT
Christian OYARBIDE

COMITÉ ÉTHIQUE ET DES PRATIQUES MUTUALISTES

Gérard BOURRET
Étienne CANIARD, Président
Mikel DE REZOLA
André GEFFARD
Jacques MOIGNARD

FONCTIONS CLÉS

François FLEURY, Vérification de la Conformité
Gilbert MACQUART, Actuarielle
Stéphane MULLER, Gestion des risques
Philippe VORIN, Audit interne



PRÉSIDENT
Daniel HAVIS

VICE-PRÉSIDENTS

Étienne CANIARD
Gérard BOURRET
Christian PY
Jacques MOIGNARD
Christophe BOURRET
Nicolas GOMART

DIRECTEUR GÉNÉRAL

Nicolas GOMART

SECRÉTAIRE

Valérie FOURNEYRON

ADMINISTRATEURS

Bruno BEZARD
Jean-Marie CARRICANO
Vincent LAUDAT
Geneviève LEGUILLON
Véronique NICOLAS
Pascale VION

ADMINISTRATEURS ÉLUS PAR LE PERSONNEL

Stéphane GISCLARD
Sophie SEMBLA

CENSEURS

Jean-Paul BENOIT
Mikel De REZOLA

COMITÉ NOMINATIONS ET RÉMUNÉRATIONS

Christophe BOURRET
Gérard BOURRET
Étienne CANIARD
Daniel HAVIS
Jacques MOIGNARD
Christian PY, Président

FONCTIONS CLÉS

François FLEURY, Vérification de la Conformité
Gilbert MACQUART, Actuarielle
Stéphane MULLER, Gestion des risques
Philippe VORIN, Audit interne

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE MATMUT MUTUALITÉ LIVRE II (31/12/2019)



PRÉSIDENT
Nicolas GOMART



PRÉSIDENT D'HONNEUR
Daniel HAVIS

VICE-PRÉSIDENTS

Étienne CANIARD
Gérard BOURRET
Christian PY

SECRÉTAIRE

Valérie FOURNEYRON

TRÉSORIER

Jacques MOIGNARD

ADMINISTRATEURS

Bruno BEZARD
Christophe BOURRET
Jean-Marie CARRICANO
Vincent LAUDAT
Geneviève LEGUILLON
Véronique NICOLAS

FONCTIONS CLÉS

François FLEURY, Vérification de la Conformité
Gilbert MACQUART, Actuarielle
Stéphane MULLER, Gestion des risques
Philippe VORIN, Audit interne

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE MATMUT MUTUALITÉ LIVRE III (31/12/2019)



PRÉSIDENT
Nicolas GOMART



PRÉSIDENT D'HONNEUR
Daniel HAVIS

VICE-PRÉSIDENTS

Étienne CANIARD
Gérard BOURRET
Christian PY

SECRÉTAIRE

Valérie FOURNEYRON

TRÉSORIER

Jacques MOIGNARD

ADMINISTRATEURS

Gérard ALIX
Vincent LAUDAT
Thierry MASSON

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA MUTELLE OCIAINE MATMUT (31/12/2019)



PRÉSIDENT
Mikel DE REZOLA

VICE-PRÉSIDENT

Daniel HAVIS

DIRECTEUR GÉNÉRAL

Stéphane HASSELOT

SECRÉTAIRE

Didier RIFFAUD

TRÉSORIER

Patrice BOUILHOU

ADMINISTRATEURS

Patrick ACEDO
Benoît BELIS
Jean-Michel BERNARD
Catherine BOUFFARD-BERTRAND
Michèle BOULAT
Christophe BOURRET
Gérard BOURRET
Étienne CANIARD
Jean-Martin COHEN SOLAL
Jean-Marc COQUEAU
Patrick DAUGUET
Marie-Françoise DEJEAN
Jean-Marie DELAUNAY
Bernard ESQUIRO
André GEFFARD
Michèle GADRAS
Ginette GILBIN
Christian GONGRA
Élisabeth HAVIS
Pierre LACAZE
Jacques MOIGNARD
Véronique NICOLAS
Mickaël PUAUX
Christian PY
Philippe TARIS
Bernard VALETTE

FONCTIONS CLÉS

François FLEURY, Vérification de la Conformité
Gilbert MACQUART, Actuarielle
Stéphane MULLER, Gestion des risques
Philippe VORIN, Audit interne



**PRÉSIDENT
DIRECTEUR GÉNÉRAL**
Jean-Luc NODENOT

VICE-PRÉSIDENT DÉLÉGUÉ

Lionel LE GALL

VICE-PRÉSIDENTS

Dominique COMBE
Christian GUICHETEAU
Claude PAIN

DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ

Isabelle GUEUDRY

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

Laurent ROSE-HANO

ADMINISTRATEURS

Guyline ASSOULINE
Silvia AUTRAN
Laurence BERNARDIN
Patrick BOUR
Patrick D'ANGELO
Hélène FAUVEL
Pascal MAGINOT
Christelle MORIET
Marie-France MOUQUAND
Jean-François NICOT
Alain PACCIANUS
Sylvain RAYNAUD
Michel RÉGNIER
Hervé TOUSSAINT

ADMINISTRATEUR ÉLU PAR LE PERSONNEL

Raja BEN TAARIT

COMITÉ SPÉCIALISÉ D'AUDIT ET DES COMPTES

Patrick D'ANGELO
Lionel LE GALL, Président
Christelle MORIET
Claude PAIN
Sylvain RAYNAUD
Laurent ROSE-HANO

FONCTIONS CLÉS

Barbara DROUHOT, Vérification de la Conformité
Gilbert MACQUART, Actuarielle
Isabelle GUEUDRY, Gestion des risques
Philippe VORIN, Audit interne



CONSEIL D'ADMINISTRATION DE MUTLOG ET DE MUTLOG GARANTIES (31/12/2019)



PRÉSIDENT
Christian OYARBIDE



PRÉSIDENTS D'HONNEUR

Philippe
BRUNET

Jean
FRÉBOURG

François
YENCE

VICE-PRÉSIDENTS

Yvon MANSION
Christophe OLLIVIER

DIRECTEUR GÉNÉRAL

Hubert DUMONT SAINT PRIEST

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

Bernard VERQUERRE

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL ADJOINT

Jacques LEPRON

TRÉSORIER GÉNÉRAL

Dominique BOILLOT

TRÉSORIER GÉNÉRAL ADJOINT

Jean-Baptiste DOLCI

ADMINISTRATEURS

Erwan AUDOUIT
Michel BONFILS
Luis BRANDAO
Philippe BRUNET
Marcel CABALLERO (Administrateur Honoraire)
Thierry CHEVINEAU
Tristan de LA FONCHAIS
Michel DEGIOVANNI
Thierry DELAVALLE
Jean-Marc HARMAND
Élisabeth HAVIS (Administrateur Honoraire)
Jean-Yves HINGRAY
Patrick IMBERT
Thierry LE BOZEC
Didier LEGRAND
Jean-Marie LESCOP
André PERON
Claude QUENELISSE
Valérie SEVENNEC
Christian SOL
Guy SUDRE
Martine VÉLY

ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT

LES ORGANISATIONS SYNDICALES DES SALARIÉS

Diégo ALARÇON
Dominique BOILLOT
Jean-Baptiste DOLCI
Alain FACCINI
Hervé MOREL

FONCTIONS CLÉS

Jacques FRÉNÉA, Gestion des risques
Maxime GLEISE, Actuarielle
Laurence LEBLANC, Vérification de la Conformité
Luc de SEIGNEURENS, Audit interne

FAITS MARQUANTS...

Une croissance inégalée depuis 10 ans tant en nombres de sociétaires qu'en nombre de contrats !

Cette croissance particulièrement marquée en assurance santé (+7 % en un an) et en assurance dommages (+3 % en auto et habitation) sur 2019 est le résultat des processus digitaux mis en place, des investissements réalisés pour être référencés sur internet et aussi grâce à l'implication du réseau d'Agences et à la nouvelle campagne publicitaire, ce dans un marché pourtant très concurrentiel.

La **Matmut** : un acteur innovant s'adaptant à son environnement en constante évolution



© Alain Gouillard

La Mutuelle Ociane Matmut a noué un partenariat avec Cdiscount le leader français de l'e-commerce

Pour son entrée sur le marché de la santé, Cdiscount a choisi de s'appuyer sur l'expertise de la **Mutuelle Ociane Matmut**, avec des échanges initiés dès le second semestre 2018. Ce partenariat est l'alliance inédite d'acteurs majeurs dans leurs secteurs respectifs qui misent sur le digital pour rendre accessible la protection santé au plus grand nombre de Français.

L'objectif de ce partenariat inédit en France est de permettre de disposer d'une couverture complémentaire santé de qualité, au meilleur prix et ce dans un contexte de renoncement aux soins toujours préoccupant d'une partie de la population.

La Matmut crée l'offre Auto Temporaire : la première et vraie assurance auto à la demande !

Après la solution "Autopartage" consistant à garantir le véhicule assuré mis en location, la **Matmut** a créé "l'assurance Auto Temporaire". Il s'agit d'une offre simplifiée pour les véhicules loués/empruntés sur une courte durée : en quelques clics, il suffit d'être en possession d'un ordinateur portable ou d'un smartphone, du certificat d'immatriculation du véhicule à assurer et de connaître la durée de location/d'emprunt du véhicule.

Cette nouvelle offre pallie les insuffisances des contrats d'assurance proposés par les loueurs professionnels (lourdes franchises, nombreuses exclusions ou limitations de garanties) ou par les particuliers (défaut d'assurance, absence de garantie corporelle...).

Changement de cap pour AMF Assurances...



Dès le mois de juin, **AMF Assurances** développait, dans le cadre de sa transformation, 2 nouvelles activités : la distribution de contrats IARD Auto/Habitation via la gamme « & Co » utilisée dans le cadre de partenariats dont celui conclu avec Attijariwafa bank Europe et la gamme « Distinguo & Co » notamment destinée à la commercialisation de risques spécifiques que nous ne souhaitons pas faire supporter par la communauté **Matmut**. En octobre, une 3^e gamme intitulée « Initiale & Co » permettait de proposer une solution d'assurance alternative en présence de risques qui se dégradent pour les sociétaires et les prospects.

Au 1^{er} janvier 2020, le portefeuille historique des fonctionnaires d'**AMF Assurances** rejoint la **Matmut**, à l'exception des contrats Multigaranties Professionnelles des Agents Publics, qui eux, sont transférés vers **AMF**. La filiale **AMF Assurances** change de dénomination sociale et s'appelle désormais « **Matmut & Co** ».

Le Groupe Matmut va formuler sa raison d'être

La **Matmut** a construit son ambition sur des valeurs solides : l'absence d'actionnaires, une gouvernance choisie par les sociétaires/adhérents, une implication forte dans les enjeux sociétaux et environnementaux en tant qu'assureur « **Complice de vies** ».

Son fonctionnement et ses valeurs mutualistes constituent le socle du chantier mené sur la raison d'être du Groupe.

Après une phase d'état des lieux de l'ensemble de nos actions et la perception que le grand public et nos collaborateurs en ont, il s'est agi d'analyser les convergences entre ce qui a été exprimé, en interne et par le grand public. À présent, les travaux du Groupe sur la formulation de sa raison d'être vont s'orienter vers les sociétaires et les adhérents.

... ET CHIFFRES CLÉS DE LA SGAM MATMUT

AU 31/12/2019



3 945 642 sociétaires



7 401 219 contrats



SOLIDITÉ

Chiffre d'affaires : 2 254 millions d'euros

Actifs gérés : 5 338 millions d'euros

Résultat net combiné : 69,1 millions d'euros

Fonds propres : 1 786 millions d'euros

Ratio de solvabilité : 206 %



PROXIMITÉ

6 382 collaborateurs SGAM Matmut

492 Agences Conseil

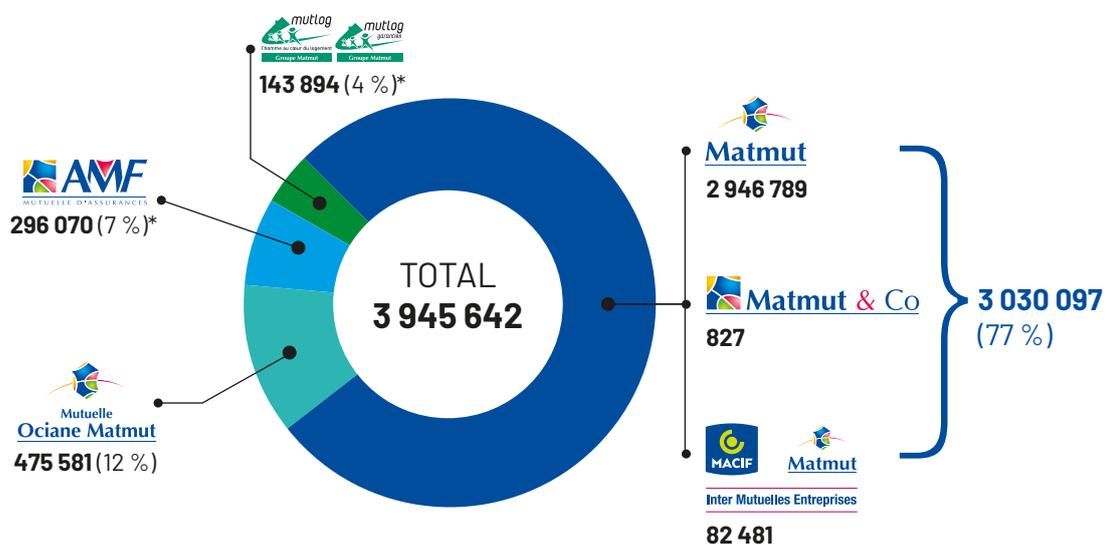
4 Plateformes Relation Sociétaire multicanal

6 Plateformes de Gestion Sinistres

REVUE DE DÉTAIL

(au 31 décembre 2019)

Répartition des sociétaires SGAM Matmut



* Données au 30/11/2019.

Portefeuille de contrats de la SGAM Matmut

7 401 219 contrats

 2 773 845 Automobile	 133 640 Épargne et Prévoyance
 2 250 858 Habitation	 99 259 Assurance Emprunteur*
 1 237 549 Accidents de la Vie	 25 588 Comptables Publics et Régisseurs*
 475 581 Santé	 18 767 Multigaranties Professionnelles des Agents Publics
 166 952 Pro/Entreprises	 58 536 autres contrats Navigation de Plaisance, Chasse, Loyers impayés, Contrats collectifs...
 160 644 Assurance Scolaire	

* Données au 30/11/2019.

Répartition des collaborateurs SGAM Matmut

6 382 collaborateurs

Matmut SAM	5 334	AMF	16
Mutuelle Ociane Matmut	477	Matmut Vie	15
Mutuelle Protection Juridique	292	Matmut Mutualité	14
Inter Mutuelles Entreprises	193	Matmut & Co (AMF Assurances)	4
Mutlog - Mutlog Garanties	37		



PARTIE 2

Matmut et ses filiales
Matmut *Mutualité*
Mutuelle Ociane
Matmut

UN FONCTIONNEMENT DÉMOCRATIQUE

La Matmut et la Mutuelle Ociane Matmut appartiennent à la famille de l'Économie Sociale. Ce modèle, fondé sur la solidarité, l'égalité et l'humanisme, auquel elles sont fières d'appartenir, permet à ses assurés d'être au cœur de sa 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.

Nombre de délégués conviés aux Assemblées Générales en 2019



471

> 290 titulaires
> 181 suppléants



165

> 111 titulaires
> 54 suppléants

Les délégués

Qui sont-ils ?

- Ils sont bénévoles et indépendants.
- Élus sur l'ensemble du territoire, ils sont proches des assurés.
- Par leur diversité, ils assurent une représentation plurielle des sociétaires/adhérents lors des Assemblées Générales.

Leur mission est essentielle

- Ils s'engagent au profit de la communauté des sociétaires/adhérents.
- Ils contribuent aux améliorations nécessaires à la bonne protection des assurés et de leur famille.
- Ils participent aux décisions et élisent le Conseil d'Administration des Mutuelles **Matmut** et **Ociane Matmut**.

Les Assemblées Générales Matmut et Mutuelle Ociane Matmut

Les Assemblées Générales des délégués se prononcent sur les grandes orientations des mutuelles, sur les comptes et elles élisent le Conseil d'Administration. Le compte-rendu de ces réunions et les rapports de gestion du Conseil d'Administration sont portés à la connaissance des assurés dans la revue **Matmut info**.

Les Délégués du Conseil d'Administration de la Matmut

Qui sont-ils ?

Nommés par le Président de la **Matmut**, les délégués du Conseil d'Administration ont pour mission de représenter le Conseil d'Administration des mutuelles auprès des sociétaires et des partenaires mutualistes au niveau départemental. Sociétaires **Matmut**, ils sont aussi des délégués des sociétaires. Il s'agit souvent de personnalités mutualistes implantées localement.

Les rendez-vous des Délégués du Conseil d'Administration avec les assurés Matmut : une mission essentielle

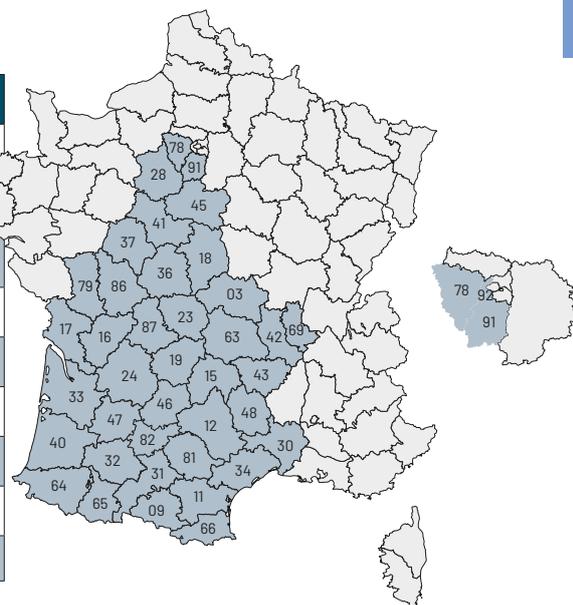
Dans le cadre du dispositif de traitement des réclamations mis en place par la mutuelle, tout sociétaire peut solliciter un rendez-vous avec un représentant du Conseil d'Administration pour exprimer un avis, un questionnement. Les sociétaires sont informés de cette possibilité qui leur est offerte de rencontrer leur délégué du Conseil via leur Espace Personnel. Une affiche est par ailleurs apposée dans les Agences **Matmut**.

Les élections des délégués en 2019

Scrutin Matmut

- 8 sections de vote assurant la représentation de 40 départements
- **985 875** sociétaires appelés à s'exprimer
- **138 962** votants
- Taux de participation : **14,09 %**

Section	Départements
05	03, 15, 16, 17, 19, 23, 43, 63, 79, 86, 87
07	09, 12, 31, 32, 46, 65, 81, 82
08	24, 33, 34, 48, 66
09	04, 05, 83, 84
11	18, 28, 36, 37, 41, 45
12	42, 69
20	78, 91
21	92



© vectorpocket/freepik



LES SOCIÉTAIRES
élisent



LES DÉLÉGUÉS DES SOCIÉTAIRES
(constitués en sections de vote)
composent



L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE
élit

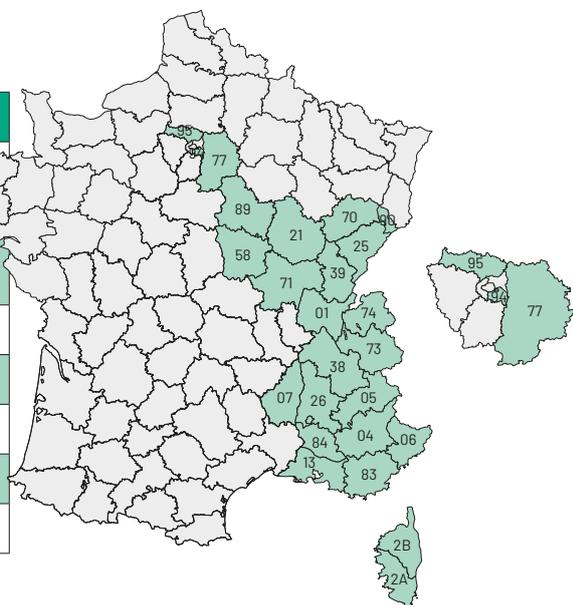


LE CONSEIL D'ADMISTRATION

Scrutin Mutuelle Ociane Matmut

- 7 sections de vote assurant la représentation de 24 départements
- **57 805** adhérents appelés à s'exprimer
- **5 574** votants
- Taux de participation : **9,64 %**

Section	Départements
06	21, 25, 39, 58, 70, 71, 89, 90
13	01, 07, 26, 38, 73, 74
14	06, 20
15	04, 05, 83, 84
17	13
19	77, 94
23	95



#AmbitionMatmut 2018/2020

SYNTHÈSE DES TRAVAUX SUR L'ANNÉE 2019



Indicateurs activité 2019

Portefeuille

Sociétaires	2,9 %
Contrats	3 %

Souscriptions

Sociétaires	16,4 %
Contrats	12,7 %

Résiliations

Sociétaires	7,6 %
Contrats	4,6 %

Le plan stratégique 2018/2020 a pour enjeux d'apporter des réponses aux questions soulevées par :

- l'évolution des besoins et standards d'expérience clients,
- l'explosion réglementaire,
- l'hyper-connectivité et l'utilisation de la data,
- les nouveaux modes de travail,
- et les nécessaires investissements pour accompagner ces transformations.

Au 2/3 du plan, **les concrétisations fin 2019 sont multiples**. La Matmut est toujours plus complice de vies avec :

- **une couverture assurantielle plus large des différents moments de vie et des nouvelles mobilités** (assurance des étudiants à l'étranger, des risques dégradés, location auto longue durée, assurance auto à la demande...),
- **une offre de services** complétée notamment en
 - **Santé** : services en ligne de coaching santé, de 2^e avis médical en cas

problème de santé complexe et d'apprentissage des gestes de 1^{ers} secours,

- **Auto** : pour rouler en 2 roues en toute sécurité avec Liberty Rider, partager des lieux de stationnement entre camping-caristes avec Park4Night,
- **une proximité avec nos sociétaires** au travers des rendez-vous en agences repensés, du programme relationnel post-adhésion santé, de la plateforme collaborative « le Lab Matmut »,
- le développement de nouveaux **partenariats de distribution**,
- **des expérimentations de télématique embarquée** pour plus de prévention des risques routiers,
- **la poursuite de l'optimisation des processus** pour toujours plus de performance opérationnelle et de satisfaction des sociétaires,
- **une pédagogie innovante** pour former les collaborateurs du Groupe et de nouveaux dispositifs en faveur de leur mobilité interne.

#Ambition

Dans le prolongement des chantiers #Ambition 2018-2020, **Matmut** réaffirme ses ambitions stratégiques avec #Ambition Plus pour :

- **confirmer son positionnement de groupe complet en assurance de biens et de personnes** pour une clien-

tèle de particuliers, de professionnels et de petites entreprises,

- **développer de nouveaux segments d'offres et de clients** en s'appuyant sur les forces transversales du Groupe et en intégrant les innovations technologiques.

#AmbitionMatmut 2018/2020

Une **quinzaine** de chantiers au **cœur du métier assurantiel** qui s'appuient sur la mise en œuvre de **compétences, savoir-faire et investissements technologiques** forts

#Ambition

5 chantiers « **Offres et Marchés** » renforcés par **5 leviers d'activation**

Le Groupe **Matmut** choisit donc de décliner concrètement ces ambitions dans :

- **de nouveaux chantiers qui porteront les leviers de croissance** autour de nouvelles offres, accélératrices de développement :
 - déployer des offres globales sur certains segments de clientèle (Seniors, Pro & petites entreprises, Épargne, Retraite...),
 - renforcer et mener des stratégies de partenariats (BNP Paribas Cardif et carrefours d'audience digitale),

• **qui s'appuieront sur des axes de réflexion organisationnelle :**

- favoriser, via notre système d'information, l'intégration de nouveaux partenaires,
- renforcer la vision et l'exploitation Data dans le respect des réglementations autour des données personnelles,
- poursuivre les travaux déjà engagés en gestion des talents et des compétences au sein du Groupe.

LA MATMUT, COMPLICE DE L'INNOVATION



Consolidation de la stratégie d'innovation

Acteur au salon Vivatech de l'Innovation, la **Matmut** met en avant sa démarche d'innovations et ses partenaires (Plastic Odyssey, Akka Technology, Le Swave...).

La **Matmut** a participé, pour la deuxième année consécutive, à Viva Technology, le rendez-vous mondial de l'innovation à Paris. Sur son stand « Future by **Matmut** », la **Matmut** a présenté ses partenaires : Plastic Odyssey (Développement des technologies de recyclage pour les pays émergents), AKKA Technologies (leader européen dans les technologies de la mobilité du futur) et a renseigné et accompagné les créateurs de start-ups (conseils juridiques et en assurance, protection des ressources et des revenus, etc.).

Démarche exploratoire

Open data des décisions de justice

Expérimentation via un outil basé sur un historique de décisions de justice pour aider les gestionnaires de **Matmut Protection Juridique** à estimer le taux de réussite d'un dossier qui passerait en contentieux et ainsi, orienter au besoin l'assuré vers une solution amiable, plus favorable à ses intérêts. Débutée en juillet 2019 avec la start-up Predictice l'expérience se poursuivra sur 2020.

« Ma Coloc'sûre » : une initiative inédite de la Matmut en partenariat avec Wizbii

Organisée dans 2 grandes villes étudiantes, Paris et Toulouse, « Ma Coloc'sûre » a permis aux jeunes de trouver, en une soirée, leur appartement en colocation ou leur futur colocataire. La présence de collaborateurs **Matmut** offrait aux participants la possibilité de profiter de bons conseils sur les assurances et les risques.

Participation de Rouen Normandy Autonomous Lab au CES (Consumer Electronics Show, le salon consacré à l'innovation technologique en électronique grand public)

Rouen Normandy Autonomous Lab a présenté au CES de Las Vegas 2019 les avancées de son 1er service de mobilité autonome à la demande sur routes ouvertes en Europe avec des véhicules autonomes électriques accessibles au public. Au-delà de la prouesse technologique, l'expérience permet de comprendre les usages et de tester l'appropriation du service par les utilisateurs afin de l'adapter.

Nouveaux services

Liberty Rider, un nouveau service pour les conducteurs de 2 roues

Application de détection de chute développée par la start-up toulousaine, Liberty Rider permet aux assurés de s'identifier avec leur numéro d'immatriculation et leur donne accès à :

- un bouton d'appel vers **Matmut Assistance** pour une mise en relation automatique en cas de panne ou d'accident ;
- une fonction permettant de signaler un accident ou une situation nécessitant l'intervention des secours ;
- un Espace **Matmut** intégrant des services d'accompagnement des sociétaires motards dont un accès aux stages gratuits de conduite 2 roues...

Partenariat avec Park4night : application permettant aux camping-caristes de partager des lieux de stationnement et de repos

La **Matmut** a noué un partenariat avec Park4night, l'application communautaire qui permet à ses utilisateurs de partager des lieux de stationnement pour les camping-cars.



LA RELATION SOCIÉTAIRE



Programme SMART : de la théorie à la pratique

Le programme SMART vise à déployer de nouveaux outils au service d'une relation client personnalisée, fluide et rapide.

Après un pilote lancé en avril 2019, le 1^{er} palier de SMART est en cours de déploiement auprès des collaborateurs des Agences et des Plateformes Relation Sociétaire ainsi que des Unités de Gestion et de Soutien Technique de l'Assurance IARD.

Cette étape concerne près de 2 600 collaborateurs qui bénéficient d'un accompagnement adapté.

Des réflexions sont d'ores et déjà engagées sur l'extension de SMART au périmètre « Indemnisation et Services » et sur de nouvelles fonctionnalités qui permettront de développer la connaissance client afin d'améliorer la qualité de service et la satisfaction client.

UP Perf Co : un engouement qui ne se dément pas !

Les phases de conception et d'expérimentation terminées, la généralisation du Programme Up Performance Commerciale (approche managériale et commerciale innovante conçue dans le cadre du chantier #Ambition 2018/2020) a débuté en janvier 2019. À ce jour, 2/3 des managers du réseau sont impliqués. Après une période d'appropriation de 6 mois, les équipes concernées sont engagées dans une animation de plusieurs semaines. Ce Challenge intitulé « UP&GO » permet de prolonger durablement les bénéfices du programme. Les 3 équipes gagnantes ont pu participer à une animation originale au Musée du Louvre.

La Matmut complice de vies de ses sociétaires... Mais également de ses collaborateurs !



Chiffres clés 2019

29

groupes d'Agences formés

soit 325 managers de proximité et 1 250 collaborateurs d'Agences embarqués

2

vagues de déploiement

pour prendre le temps d'aller à la rencontre de chaque manager : 15 groupes de janvier à avril et 14 groupes de septembre à décembre

+ 800

plans d'actions

bâti par les managers eux-mêmes, en lien avec la conquête, l'e-réputation, la prise de RDV, le coaching des conseillers en assurance...

+ 7 500

contrats

(uniquement pour la population formée lors de la 1^{re} vague)

Transformation digitale

Une nouvelle fonction pour accompagner les collaborateurs du réseau d'Agences

À l'heure où le digital impacte sensiblement le quotidien des collaborateurs, des sociétaires, et la nature même de notre relation avec eux, 12 collaborateurs **Matmut**, tous issus du réseau d'Agences, ont été nommés, en septembre 2019, « Responsable de la Transformation Digitale/Outils ». Cette nouvelle fonction est au cœur du dispositif d'accompagnement au changement de la Relation Sociétaire.

Jusqu'alors, les Responsables d'Agence ou Adjointes qualité groupe d'Agences, avaient pour mission d'accompagner les collaborateurs du réseau dans la digitalisation de notre modèle relationnel.

Chacune des 6 délégations d'Agences **Matmut** dispose, désormais, de deux collaborateurs en capacité d'assister tous les Responsables d'Agence et leur équipe, en matière :

- d'évolution des outils (Smart, e-signature...),
- d'optimisation des pratiques associées au développement du Selfcare (application **Ma Matmut**, Espace Personnel...),
- d'exploitation des flux digitaux,
- de visibilité de nos Agences sur internet et sur les réseaux sociaux,
- d'identification des usages de consommation émergents.

Le premier chantier d'envergure des Responsables de la Transformation Digitale/Outils : être au plus proche des 492 Agences Conseil pour la généralisation de Smart !

© Westend61 - Getty Images



De nouveaux services pour nos assurés en cas de sinistre et des démarches simplifiées

Suite à un bris de glace, un seul appel à la Matmut suffit désormais pour être directement mis en relation avec un de nos partenaires spécialistes du vitrage Auto.

Le sociétaire peut ainsi prendre directement rendez-vous pour remplacer ou réparer le pare-brise ou la vitre cassés de son véhicule. Ce service est accessible sur une plage horaire étendue, du lundi au samedi de 7 h à 21 h.

Un accès à nos services facilité

- Pour déclarer leur sinistre, suivre leur évolution et communiquer avec nos services, les sociétaires peuvent effectuer leurs démarches en ligne, à partir de notre site internet ou de notre application mobile, par téléphone, par courrier ou encore au sein de nos Agences.
- Notre Assistance, disponible 7 j/7, 24 h/24 = un nouveau canal de déclaration.

En cas d'appel à **Matmut Assistance** pour une aide immédiate suite à sinistre Auto ou Habitation, nos services d'Assistance mettent non seulement en œuvre les prestations d'urgence, mais recueillent également désormais directement les déclarations de sinistre, facilitant ainsi les démarches des sociétaires :

- pas besoin de réitérer la déclaration auprès de nos services de gestion,
- traitement plus rapide du dossier d'indemnisation.

Des moyens de communication adaptés pour renforcer la relation de proximité avec nos assurés



© Priyanka Gupta - Getty Images





Le marché des particuliers

PANORAMA DES PRODUITS/SERVICES ET DE LEUR ENVIRONNEMENT

VÉHICULES



- 4 roues
- 2 roues
- Camping-car
- Caravane
- Remorque

SERVICES

- Application **Ma Matmut**
- Application e-constat
- Suivi de la dépanneuse
- Réparateurs agréés
- **Matmut** Connect Auto (boîtier connecté)

ENVIRONNEMENT

- Socram Banque (crédit Auto)
- Carizy (aide vente/achat véhicule)
- Stages de conduite (Prévention)
- Liberty Rider (détection chute 2 roues)
- PARK4NIGHT (application communautaire des camping-caristes)
- ARVAL (offre Location Longue Durée)

PROTECTION CORPORELLE

- Prestations d'accompagnement personnalisé aux grands blessés
- Prestations de services à la personne

HABITATION



- Résidence principale
- Résidence secondaire
- Propriétaire non occupant
- Propriétaire non exploitant
- Mobile home
- Hébergement
- Assurance des loyers impayés

SERVICES

- Maison connectée
- Détecteur d'humidité connecté
- IMA Protect (télésurveillance)

ENVIRONNEMENT

- Réseau d'entreprises agréées tous corps d'état (Inter Mutuelles Habitat)



DE L'ÉCOLE À L'UNIVERSITÉ

- Assurance scolaire
- Étudiants, avec une solution « étudiant à l'étranger »
- Jeunes
- School Mouv (accompagnement scolaire en ligne)



LOISIRS

- Bateau
- Chasse
- Pratique du ski



CORPOREL SANTÉ PRÉVOYANCE

- Accidents de la Vie
- Capital Décès
- Prévoyance Obsèques
- Santé Prévoyance
- Offre Protection hospitalière

SERVICES

- Medaviz (téléconsultation médicale)
- Deuxième Avis médical
- Metacoaching (coaching santé en ligne)
- Audistya (audioprothésistes partenaires)
- Optistya (opticiens partenaires)
- Salvum (formation aux gestes de 1^{ers} secours)

ENVIRONNEMENT

- Accessibilité malentendants Sourdline



FINANCEMENT/ ÉPARGNE

- Crédit Auto/Projet
- Livret d'épargne **Matmut**
- Assurance Vie
- Assureur Emprunteur
- Gestion patrimoniale
- Location Longue Durée



AGENTS PUBLICS

- Multigaranties Professionnelles des Agents Publics
- Avantages spécifiques fonctionnaires



PROTECTION ET ASSISTANCE

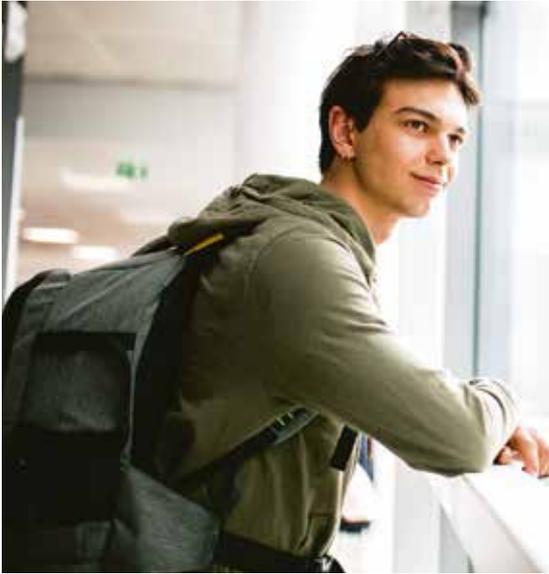
- Contrats Mutualistes
- **Matmut** Assistance (IMA/IMH)
- Protection Juridique
- Informations juridiques en ligne



DIGITAL

- Espaces Personnels
- Application **Ma Matmut**
- Application e-déclaration **Matmut**
- Application Assistance **Matmut**
- E-relevé
- E-optistya (devis optique en ligne)
- E- service Santé en ligne
- Carnet de Santé

FAITS MARQUANTS



© SoStock - Getty Images

Étudiants à l'étranger

Soucieuse de proposer une réponse aux étudiants partant à l'étranger, la **Matmut** a noué un partenariat avec April International, expert en assurance internationale depuis 40 ans, qui distribue une offre dédiée « Crystal Studies ». Celle-ci, comprenant deux formules, prévoit une protection renforcée dans le

monde entier avec notamment la couverture des frais de santé.

Les + accompagnement

Souscription en ligne simple et rapide, réseau mondial de collaborateurs multilingues, application mobile pour les demandes de remboursement...

Assurance Auto Temporaire

La **Matmut** lance son premier contrat à la demande : le contrat Auto Temporaire. Cette solution d'assurance simple permet de garantir les véhicules loués ou empruntés par ses assurés (véhicule de tourisme, camionnette ou camping-car).

Ce contrat permet de pallier l'absence ou l'insuffisance d'assurance et constitue une bonne alternative aux prix et franchises élevés appliqués par les loueurs.

Ses atouts :

- une souscription simplifiée et réalisable depuis le site internet **Matmut**,
- un tarif forfaitaire,
- une durée allant de 1 jour à 3 mois,
- une formule unique « Tous Risques ».



Matmut Connect Auto

En partenariat avec DDI (Driving Data to Intelligence), une offre du Groupe Michelin, la **Matmut** a mis en place une expérience de télématique avec boîtier embarqué destinée à comprendre et analyser les comportements routiers des assurés. Une application fournit aux utilisateurs des conseils personnalisés pour optimiser leur conduite.

Le programme « **Matmut Connect Auto** » a été initialement expérimenté auprès de 2 000 assurés volontaires et se poursuit sur un panel plus large de 10 000 souscripteurs.

Partenariat réussi avec Cdiscount

Une première en France, alliance inédite d'acteurs majeurs de leur secteur respectif, misant sur le digital pour rendre accessible la protection santé au plus grand nombre.



© Tom Merton - Getty Images

2019 placée sous le signe des réformes réglementaires en santé

- Mise en place de la réforme « 100 % Santé » : prise en charge intégrale en optique, dentaire et audiology avec une mise en place progressive de 2019 à 2021 et une meilleure lisibilité des garanties.
- Entrée en vigueur, au 1^{er} novembre du nouveau dispositif unique de la Complémentaire Santé Solidaire (C2S), fusion de l'Aide au paiement d'une Complémentaire Santé (ACS) et de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C), destiné à diminuer le taux de non-recours aux droits et à favoriser l'accès aux soins.



© DisobeyArt - Adobe Stock

Prévoyance

Refonte du contrat obsèques avec personnalisation des formules en prestations et ajout d'une garantie d'exécution.

Succès de l'offre commerciale « -10 % à vie » réalisée en septembre/octobre 2019.



**Mutuelle
Ociane Matmut**

L'AFNOR renouvelle la certification qualité ISO 9001 de la **Mutuelle**

Ociane Matmut pour l'ensemble de ses activités, gage de l'efficacité des procédures mises en œuvre et confirmation de son aptitude à fournir au quotidien des services de qualité...



deuxiemeavis.fr
des experts pour éclairer vos décisions de santé

Les adhérents d'**Ociane** peuvent accéder à un spécialiste reconnu à l'aide d'une plateforme téléphonique en cas de maladie grave, rare ou invalidante. Une équipe de cent spécialistes pour douze domaines de spécialité (300 maladies) peut proposer un second diagnostic.

LA SINISTRALITÉ AUTO/HABITATION



464 611

sinistres

dont **11 364** dus aux intempéries

Le nombre de sinistres automobile diminue légèrement malgré une augmentation de la sinistralité climatique en lien avec les multiples événements qui se sont succédés notamment à la fin de l'année.

Les orages de grêle, en particulier ceux d'une violence exceptionnelle survenus au mois de juin, ont causé des dommages beaucoup plus importants que les années précédentes.

Le coût des sinistres non climatiques repart à la hausse principalement du fait de l'augmentation de la réparation, surtout portée par les prix des pièces, et d'un nombre d'accidents corporels graves en augmentation sensible par rapport à l'année 2018 qui avait été favorable. Le nombre de vols et de bris de glace est en baisse.



210 041

sinistres

dont **35 926** dus aux intempéries

L'année 2019 a été marquée par un grand nombre d'événements naturels : tempêtes, orages, sécheresse, inondations successives dans le Sud-Est et séisme en Ardèche.

La sinistralité climatique est toutefois en légère baisse par rapport à celle de l'année 2018 qui avait été particulièrement forte. Le nombre de sinistres non climatiques diminue également, notamment les dégâts des eaux. Les incendies sont en revanche en augmentation tant en nombre qu'en coût.



© Thomas Barwick - Getty Images

Un accompagnement des assurés, responsable et résolulement humain

Une proximité qui rassure

Le sinistre est toujours un moment délicat et chargé d'émotions lors duquel notre positionnement en complice de vies prend tout son sens.

L'humain est au cœur des préoccupations du Groupe et accompagner ses assurés est une évidence.

La **Matmut**, va plus loin en proposant des solutions et des services à valeur ajoutée sociétale et environnementale. Pour la réalisation de cette démarche responsable, la **Matmut** développe une relation humaine et digitale tout en s'appuyant sur des partenaires engagés.

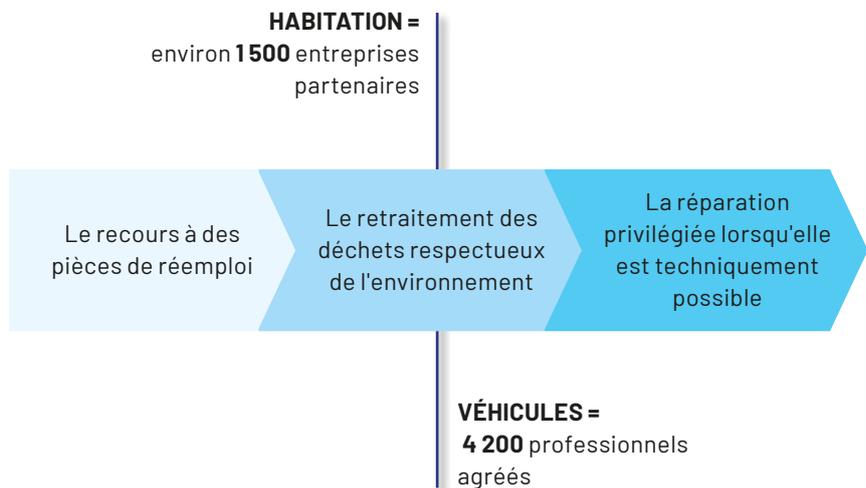
L'accompagnement humain

1 297 salariés du Groupe spécifiquement formés pour :

- prendre en considération l'humain,
- le reconnaître en tant que victime,
- lui apporter toute l'écoute et le soutien nécessaire,
- et lui proposer des solutions appropriées.

Des partenaires qui agissent durablement au service des assurés

La remise en état des biens est une priorité pour limiter les impacts pratiques du sinistre sur la vie quotidienne des assurés et également sur l'environnement. Tant pour le véhicule que l'habitation, nos entreprises partenaires, engagées dans une démarche éco-responsable, emploient des techniques de réparation respectueuses.



Réparer plutôt que remplacer...

Notre réseau de prestataires privilégie la remise en état des biens sinistrés plutôt que leur remplacement et le recours à des pièces de réemploi.

LA RÉPARATION PVC

La **Matmut** innove en proposant, par l'intermédiaire de son partenaire, Inter Mutuelles Habitat (IMH), un service de réparation des menuiseries en PVC (portes, fenêtres...) endommagées par une effraction ou la grêle. Cette prestation est effectuée par des artisans qualifiés « Réparateurs PVC », formés et labellisés à cette technique spécifique qui permet une remise en état sans changement complet de l'habillage détériorée.

LE DÉBOSSÉLAGE SANS PEINTURE (DSP)

Cette technique permet de supprimer à l'aide d'outils spécifiques les dommages esthétiques de la carrosserie (bosses, creux et enfoncements) occasionnés par la grêle.

Largement utilisée lors des épisodes de grêle qui ont sévi à plusieurs reprises cette année, elle est mise en œuvre au sein de plateformes agréées, dédiées aux opérations de dégrèlage.

Ce procédé ne nécessite pas de lourds travaux de carrosserie :

- la durée d'immobilisation du véhicule est diminuée de moitié,
- la peinture d'origine et le traitement anti corrosion appliqué par le constructeur sont conservés.

LA PIÈCE DE RÉEMPLOI

Une alternative très positive de développement durable et d'économie circulaire.

Il s'agit d'une pièce mécanique ou d'un composant de carrosserie (portière, capot...), prélevée sur un véhicule avant sa destruction physique et administrative, qui est commercialisée en l'état pour être réutilisée sur un véhicule dans le cadre de son entretien ou de sa réparation. Le recours à des pièces de réemploi certifiées peut être proposé

de façon conjointe par l'expert et le réparateur lors de l'expertise.

Respectueuse de l'environnement, elle participe au développement durable en réduisant les déchets ultimes issus des automobiles.

Créatrice d'emplois, elle favorise le développement des emplois de proximité au sein d'entreprises de démontage et de reconditionnement de pièces d'occasion.

... et assurer le retraitement des déchets

La **Matmut**, par l'intermédiaire des réparateurs automobiles du réseau SFEREN, prend en charge les coûts de retraitement des déchets.

Lorsque les véhicules ne sont pas réparables, leur destruction et dépollution sont confiées à des démolisseurs agréés VHU (Véhicules Hors d'Usage) en conformité avec la réglementation européenne.

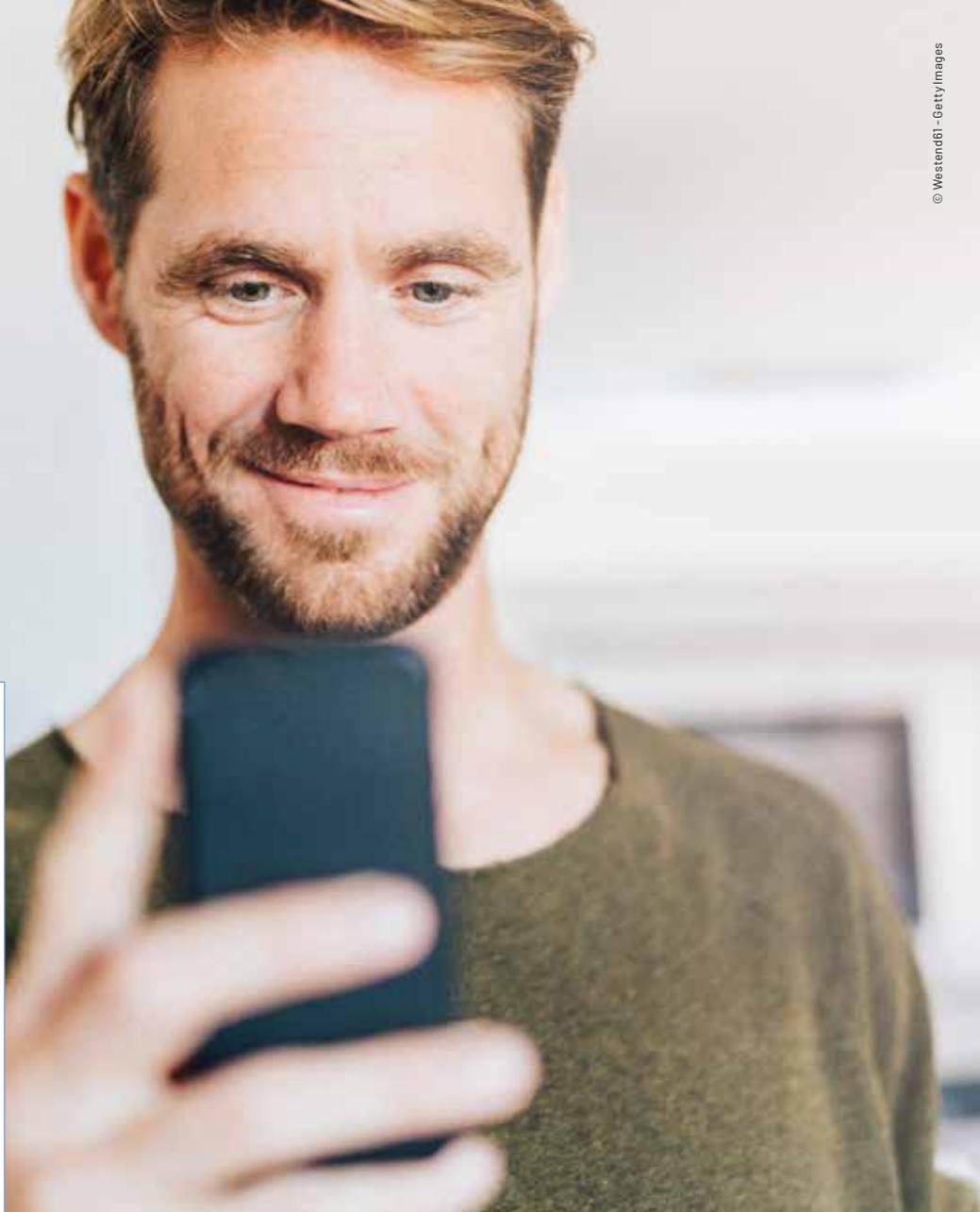
Les Services à la Personne : une aide précieuse

Lorsqu'un assuré ou l'un de ses proches est blessé dans un accident, l'équilibre familial est bouleversé. Pour maintenir la qualité de vie au quotidien, la **Matmut** apporte un soutien complet et personnalisé mis en œuvre par des professionnels qualifiés (livraison de courses et/ou médicaments, ménage, repassage, jardinage, soutien scolaire...).

Un soutien psychologique peut leur être apporté, par l'intermédiaire de l'Assistance, pour les aider lors de la survenance d'un événement traumatisant et favoriser ainsi leur reconstruction.

Poursuivant cette démarche, les options de l'offre Auto 4D prévoient des prestations d'accompagnement en cas de décès ou blessures graves :

- en cas de décès :
 - assistance psychologique,
 - accompagnement aux démarches administratives,
 - conseils budgétaires...
- en cas de blessures :
 - aide individualisée au retour à l'emploi, soutien ergothérapeutique au domicile et sur le lieu de travail,
 - formation de l'aidant...



SELFPIX, un nouveau service innovant

La **Matmut** a lancé cette année SELFPIX, un service complémentaire offert aux assurés ayant fait le choix de recourir au réseau agréé pour la remise en état de leur véhicule.

Innovant, SELFPIX permet à l'assuré, via une application dédiée, d'adresser lui-même aux experts partenaires, les photographies de son véhicule.

Ce dispositif permet la mise en place d'une Expertise À Distance (EAD) à partir des photos prises par l'assuré, ce dernier n'ayant à se rendre au garage que pour la réparation de son véhicule.

L'OFFRE SANTÉ INDIVIDUELLE

En 2019, la **Mutuelle Ociane Matmut** continue à privilégier comme axes majeurs de développement la différenciation de son offre, l'optimisation de l'approche des seniors et le renforcement de sa présence sur internet. La mutuelle privilégie également ses actions de fidélisation de son portefeuille.

Différenciation de l'offre

La gamme **Ociane Santé Évolution** a été mise en conformité avec le « 100 % Santé » : Un accès à des soins de qualité pour tous ! Quel que soit le niveau de garantie, dès lors que le contrat est responsable, les adhérents bénéficient d'un remboursement intégral en optique et dentaire relevant du 100 % Santé tout en restant libres de choisir des équipements à tarifs maîtrisés ou libres. Les plafonds en dentaire ont été supprimés. Toutes les offres santé individuelles responsables ont également été mises en conformité et répondent aux exigences de la lisibilité des garanties.

De nouveaux services digitaux et innovants

- Enrichissement du service de coaching santé en ligne avec un 4^e programme autour de la reprise d'une activité sportive,
- forfait participatif inclus dans les garanties Évolution (hors Hospi Plus et Essentiel) pour l'achat d'un bandeau « DREEM 2 » pour comprendre et améliorer son sommeil,
- service d'assistance désormais ouvert à l'hospitalisation en ambulatoire,



- bilan téléphonique supplémentaire en cas de dégradation de la situation de l'aidé au profit des aidants familiaux pour les adhérents seniors d'**Ociane Santé Évolution**,
- lancement en janvier 2019 d'Audistya : accès à un réseau d'audioprothésistes agréés offrant des tarifs préférentiels, des équipements de qualité, et un reste à charge réduit voire supprimé,
- avantages tarifaires auprès des opticiens du réseau Kalixia (nouveau nom du réseau Optistya au 1^{er} janvier 2020),
- partenariat avec la plateforme « TrainMe » : accès aux adhérents de la gamme Évolution à des coaches pour une activité physique adaptée dans le cadre du sport sur ordonnance.

Ociane Matmut poursuit son engagement pour l'accès aux soins et renouvelle son statut de gestionnaire de la Complémentaire Santé Solidaire. La fusion entre la Couverture Maladie Universelle Complémentaire et l'Aide au paiement d'une Complémentaire Santé a donné naissance, le 1^{er} novembre 2019, à la Complémentaire Santé Solidaire. Ce dispositif permet aux personnes ayant de faibles ressources d'accéder à des soins de qualité, sans avance de frais.

Optimisation de l'approche des seniors

Bilan positif à 1 an du lancement (mai 2018) de la cellule de téléconseillers dédiée aux seniors : un taux de satisfaction à 84,5 % pour ses utilisateurs versus 81,1 % pour les autres.

Renforcement de la présence d'Ociane Matmut sur internet : un des axes prioritaires de 2019 !

- Amélioration du référencement naturel des pages santé pour accroître les visites issues de Google,
- Optimisation du référencement payant dans les moteurs de recherche,
- Développement des ventes par les "comparateurs" tels que LeLynx.fr, meilleure.assurance.com et depuis 2019 lesfurets.com.

Un résultat tangible : 63 % des devis santé proviennent d'internet, le reste se répartissant en devis Agences (31 %) et devis réalisés par la plateforme téléphonique (6 %).

Fidélisation du portefeuille

En raison de l'accroissement rapide du portefeuille au cours des deux dernières années, un programme relationnel de fidélisation est en cours de déploiement. Des actions sont actuellement en test visant à réaliser des appels de bienvenue à tous ceux qui ont adhéré à distance. Des rappels sont régulièrement faits par email sur les services mis à disposition ainsi que l'envoi de vidéos nominatives à tous les adhérents.



CARDIF IARD GROUPE BNP PARIBAS

313

collaborateurs

dont 99 embauches en 2019

369 000

contrats

dans le portefeuille
20 mois après son lancement !

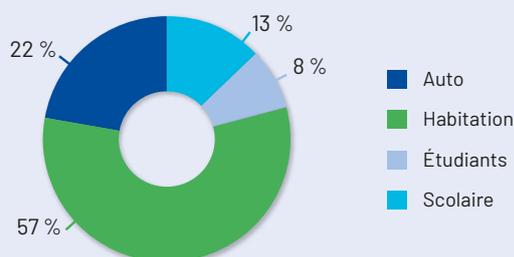
Une bonne année 2019 pour Cardif IARD : 145 000 souscrits !

- **369 000** contrats en portefeuille (Auto/MRH/Scolaire).
- Une croissance du stock de contrats Auto/MRH de **10 %**.
- Un taux d'équipement des clients BDDF à **9,1 %** contre **8 %** en avril 2018.
- Un recul significatif des taux de résiliation en 2019.

Une activité soutenue en 2019

- Poursuite de la reprise du portefeuille AXA (Natio) avec 88 000 contrats Auto/MRH migrés dans les nouvelles gammes Cardif IARD.
- Activité téléphonique intense avec 784 000 appels traités !
- Fort développement des fonctionnalités digitales web : parcours de devis et souscription full online AUTO/MRH/MRH Étudiants/Scolaire, déclaration et suivi des sinistres en ligne, téléchargement d'attestations, transmission de documents en ligne...
- Préparation du test d'appétence d'une offre « PRO » dans le réseau BNP Paribas.

Détail portefeuille Cardif IARD



AMF ASSURANCES, 2019 L'ANNÉE DE LA TRANSFORMATION

12 ans après sa création, la filiale AMF Assurances transforme son activité pour devenir Matmut & Co.

Pour cela, 2 projets ont été menés de front en 2019 :

1. Le transfert juridique des contrats historiques de la filiale :

- au sein du portefeuille **Matmut** pour les contrats IARD,
- au sein du portefeuille **AMF (Mutuelle)** pour les contrats Multigaranties Professionnels des Agents Publics. **AMF (Mutuelle)** devient ainsi la Mutuelle référente des Risques Professionnels des agents publics pour le Groupe **Matmut**.

L'idée, maintenant, c'est de pleinement utiliser la capacité d'investissement et d'innovation de la **Matmut** pour répondre aux attentes des fonctionnaires.

2. L'amorce de nouvelles activités pour la filiale avec :

- une réponse aux différentes demandes de partenariats assurantiels,
- une offre d'assurance alternative en présence de risques de fréquence,
- une solution dédiée à des risques spécifiques, dont les caractéristiques font qu'ils ne sauraient être supportés par la communauté des assurés **Matmut**.



L'ASSURANCE VIE ET LES SERVICES FINANCIERS

CRÉDIT

39 385

crédits en cours

249 M€

d'encours

mis à la disposition des sociétaires

ASSURANCE EMPRUNTEUR

8 128

contrats

+ de 815 M€

d'encours assurés

PRÉVOYANCE

62 971

contrats

Capital Prévoyance Matmut (+12 %)

25 543

contrats Obsèques (+9 %)

Faits marquants

Prévoyance

Refonte du contrat obsèques avec personnalisation des formules en prestations et ajout d'une garantie d'exécution. Succès de l'offre commerciale « 10 % à vie » réalisée en septembre/octobre 2019.

Assurance Emprunteur

Une production qui demeure toujours aussi soutenue avec plus de 8 000 dossiers en gestion pour un encours total de prêts assurés de plus de 800 M€.

Gestion patrimoniale

Formation et déploiement des 14 Conseillers Patrimoniaux. Certification AMF obtenue pour tous les Conseillers Patrimoniaux. Travaux sur la construction d'un outil de gestion patrimoniale.

Épargne - Assurance Vie Matmut

Maintien des encours existants via notamment le renouvellement du barème de frais réduits sur l'année.

Évolutions réglementaires - Assurance Vie

Impact des taux bas sur le taux d'actualisation et donc modification tarifaire réglementaire du contrat **Matmut Prévoyance Obsèques**.

Location Longue Durée

Une production de plus de 14 000 dossiers en gestion. Déjà plus de 500 commandes pour cette première année de lancement.

Livret bancaire

Face à l'environnement des taux négatifs, la baisse du palier de 15 000 € à 5 000 € et la hausse de la rémunération à 1,05 % depuis mai 2019 ont permis de maintenir le portefeuille de détenteurs clients.

Crédit

Ralentissement de la production depuis 2017. Toutefois, la production du financement associant crédit et LLD est satisfaisante.

Livret Bancaire	Nombre de nouveaux livrets : 783 Collecte nette : -13 M€ Nombre total de livrets : 10 931 Encours gérés : 130 M€
Assurance Vie Matmut Matmut Vie Épargne/ Matmut Vie Générations <i>Contrats fermés à la commercialisation</i>	Collecte nette : 8 M€ Nombre de contrats en portefeuille : 45 126 Encours gérés : 1 021 M€
Assurance Vie Multi Vie	Affaires nouvelles : 2 037 Collecte nette : 35,5 M€ Nombre total de contrats en portefeuille : 13 294 Encours gérés : 95 M€

ÉPARGNE

30,5 M€

collecte nette totale

69 351

contrats en portefeuille

1 246 M€

total encours gérés

Performances gamme épargne

Livret Matmut : 1,05 % brut
jusqu'à 5 000 € de dépôts
(0,10 % brut au-delà)

Matmut Vie Épargne : taux de
rendement 2019 : 1,65 % net
de frais de gestion et avant
prélèvements sociaux

Matmut Vie Générations : taux
de rendement 2019 : 1,40 %
net de frais de gestion et avant
prélèvements sociaux

Multivie : taux 2019 du
fond euro : 1,50 % net de
frais de gestion et avant
prélèvement sociaux



Guido Meeth - Getty Images

NOS RÉCOMPENSES



À venir en 2020...

Le Crédit : une offre 100 % digitale doit être déployée en 2020.

La Location Longue Durée (LLD) : élargissement de l'offre LLD aux professionnels et mise en place d'une commercialisation de véhicules d'occasion en 2020.

L'Assurance Emprunteur : mise en place d'une solution 100 % digitale en 2020.

Épargne : reconduction de l'offre de frais réduits sur les contrats MVE/MVG sur l'année 2020. Mise en place d'un nouveau contrat d'assurance vie avec mandats de gestion, y compris pour le grand public.

Prévoyance : digitalisation de l'offre Obsèques et refonte du contrat **Capital Prévoyance Matmut**.

La Gestion patrimoniale : création d'une nouvelle filiale au sein du Groupe **Matmut** : **Matmut Patrimoine**, livraison d'un outil informatique de gestion patrimoniale, mise en œuvre des premières solutions patrimoniales (assurance vie avec mandats, solutions immobilières, PER...).

L'OFFRE MATMUT PROTECTION JURIDIQUE À DESTINATION DES PARTICULIERS

Matmut Protection Juridique défend les droits de plus de 4,1 millions d'assurés, qu'ils soient sociétaires du Groupe Matmut ou bénéficiaires de contrats collectifs, souscrits notamment par des mutuelles Santé et des opérateurs auprès des comités sociaux et économiques.

Faits marquants

Un nouveau parcours sociétaire qui répond à trois objectifs majeurs :

- fluidifier la relation avec le sociétaire à travers une communication personnalisée et une information régulière en privilégiant les canaux de communication instantanée,
- s'inscrire dans une nouvelle dynamique de règlement amiable des litiges en proposant une négociation avec la partie adverse quand la nature du litige le permet,

- déployer de nouveaux outils plus adaptés aux besoins avec la mise en place d'un service d'informations juridiques en selfcare à partir de l'espace personnel sociétaire et l'expérimentation d'un outil d'aide à l'analyse de la jurisprudence.

2019 aura aussi été pour **Matmut Protection Juridique** une année de transformation de son organisation au service des sociétaires et des collaborateurs.

Priyanka Gupta - Getty Images



ACTIVITÉ

40

contrats collectifs de Protection Juridique
(contrats Groupe Matmut + hors Groupe)

CONSEIL ET GESTION DES LITIGES

185 588

appels dans le cadre de l'assistance juridique par téléphone

57 233

dossiers en cours de gestion tous exercices confondus

34 623

dossiers ouverts (+0,9 %)

7 931

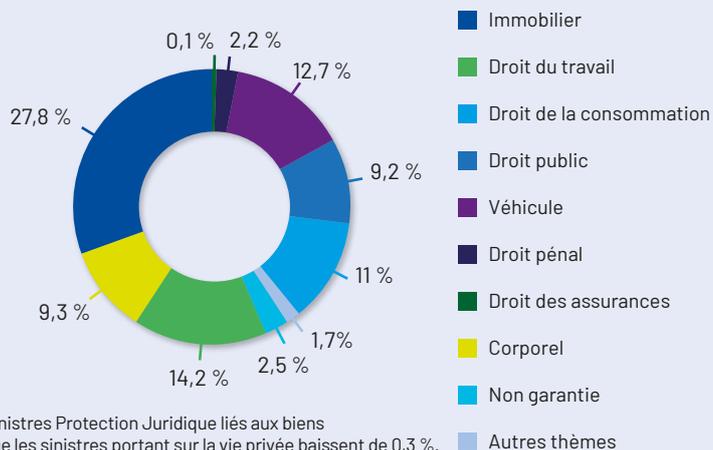
consultations

réalisées en région par les Assistants Juridiques



Larry Washburn - Getty Images

Répartition des dossiers ouverts par typologie



À noter que le nombre de sinistres Protection Juridique liés aux biens augmente de 0,6 % alors que les sinistres portant sur la vie privée baissent de 0,3 %.

A woman with long dark hair is looking thoughtfully to the side in a bar setting. The background shows shelves with bottles and a blurred figure of another person. A semi-transparent white box is overlaid on the image, containing the title text.

Le marché des professionnels

PANORAMA DES SOLUTIONS POUR LES ENTREPRISES

PROTECTION DE L'ACTIVITÉ ET DES LOCAUX



OFFRES FORFAITAIRES

- **Matmut PRO**
 - Commerce et artisanat
 - Professions libérales
- **Matmut Caducée**
Professionnels de santé
- **Matmut Association**
Associations sportives, culturelles...

- ▶ **SURVEILLANCE DES LOCAUX**
 - Télésurveillance IMA Protect
- ▶ **SOLUTION DE CRÉDITS**
 - October (ex Lendix)
- ▶ **ASSURANCE AUTO PRO**
 - Véhicules Pros
 - Flottes automobiles
 - Transport de marchandises

OFFRES SUR MESURE



- **Responsabilité civile professionnelle**
- **Locaux et biens professionnels**
- **Bris de machines**
- **Multirisques informatiques**
- **Pertes financières :**
 - Perte d'exploitation
 - Perte de valeur vénale du fonds de commerce
- **Garanties spécifiques**
 - Multirisques exposition
 - Risques locatifs temporaires

- **Protection et assistance**
 - Assistance rapatriement
 - Assistance au local
 - Protection juridique
- **Contrats spécifiques (IMS courtage)**
 - **Matmut Cyber Assurance**
 - RC USA, monde entier
 - Responsabilité civile mandataires sociaux
 - Responsabilité décennale
 - RC aéronautique

PROTECTION DES PERSONNES



OFFRE SANTÉ & PRÉVOYANCE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

- **Ociane Santé Pro**
Santé Madelin pour les TNS (Travailleurs non salariés)
- **Moduveo Pro**
Prévoyance pour les TNS



OFFRE SANTÉ & PRÉVOYANCE POUR LES SALARIÉS

- **Ociane Santé Collective**
Santé Collective pour les TPE/PME
- **Ociane Santé CCN (Convention Collective Nationale)**
 - Santé Collective
 - Accords de branche
- **Prévoyance Collective**
Décès/invalidité
- **Offre d'action sociale**

LE MARCHÉ DES PROS ET ENTREPRISES

Pour la 3^e année consécutive, un développement soutenu des souscriptions d'affaires nouvelles !

- Avec son réseau d'agences et ses plateformes téléphoniques, la **Matmut** répond aux besoins d'assurance :
 - des pro et TPE : contrat **Matmut Pro**,
 - des associations : contrat **Association**,
 - des professionnels de santé : contrat **Caducée**.

La gamme de contrats forfaitaires accorde des couvertures complètes pour les situations les plus standards : assurance des locaux, du matériel informatique et bureautique mais aussi garantie de responsabilités civiles professionnelles ou encore pertes d'exploitation...

+15 % de souscriptions d'affaires nouvelles en 2019 !

- Si les besoins des professionnels, entreprises et associations nécessitent une réponse assurantielle « à la carte », avec sa filiale **Inter Mutuelles Entreprises**, la **Matmut** dispose d'un réseau de conseillers sédentaires et itinérants spécifiquement dédiés. Une plateforme téléphonique et des conseillers itinérants spécialistes étudient, au cas par cas, les situations des entreprises pour co-construire avec le client le contrat d'assurance adapté. En outre, cette filiale a vocation à assurer les risques immobiliers.

+13,7 % de souscriptions d'affaires nouvelles en 2019 !

Développement qui se traduit par une progression significative des 2 portefeuilles



CONTRATS FORFAITAIRES
au 31/12/2019

42 588
assurés (+3 %)

44 822
contrats (+2,8 %)

6 M€
cotisations acquises HT
(+2,5 %)



Inter Mutuelles Entreprises

PORTEFEUILLE
« à la Carte »
au 31/12/2019

82 481
assurés (+5,88 %)

122 130
contrats (+6,5 %)

63 M€
cotisations acquises HT
(-0,8 %)



Faits marquants 2019

Amélioration continue de la qualité du service rendu aux assurés

Plus grande proximité avec les sociétaires pour plus de réactivité

- Des équipes plus nombreuses :
 - +25 conseillers itinérants,
 - +5 managers,
 - +2 conseillers téléphoniques.
- Interlocution commerciale unique pour les Pros et TPE, le conseiller itinérant peut désormais répondre à tous les besoins du pro : RC pro, local, santé et véhicule.

Renforcement de la présence du Groupe Matmut auprès d'institutions représentatives des entreprises

- Acteur engagé au service des entreprises, la **Matmut** confirme son positionnement en 2019 et multiplie ses interventions en partenariat avec les acteurs économiques locaux :
- 31 accords de partenariats avec des Chambres de Commerce et d'Industrie, regroupements de PME et syndicats professionnels,

- 94 prises de parole animées en région par les « experts assurance **Matmut** »,
- 1 843 professionnels et porteurs de projets présents lors de ces ateliers d'information,
- 821 dirigeants, créateurs, repreneurs rencontrés lors de salons professionnels et événementiels auxquels la **Matmut** a participé.

Simplification de l'accès aux services

- Mise en place de la signature électronique des contrats.
- Internalisation des activités de conseil
- Refonte de l'espace Internet pro.
- Déclaration des sinistres en ligne pour 1/3 des assurés.

Enrichissement des offres

- Activités de conseil assurables pour un grand nombre par **Inter Mutuelles Entreprises**.
- Activités supplémentaires assurables en forfaitaires et contrat « à la carte ».

Exercice contrasté en matière de sinistralité

Diminution significative du nombre de sinistres

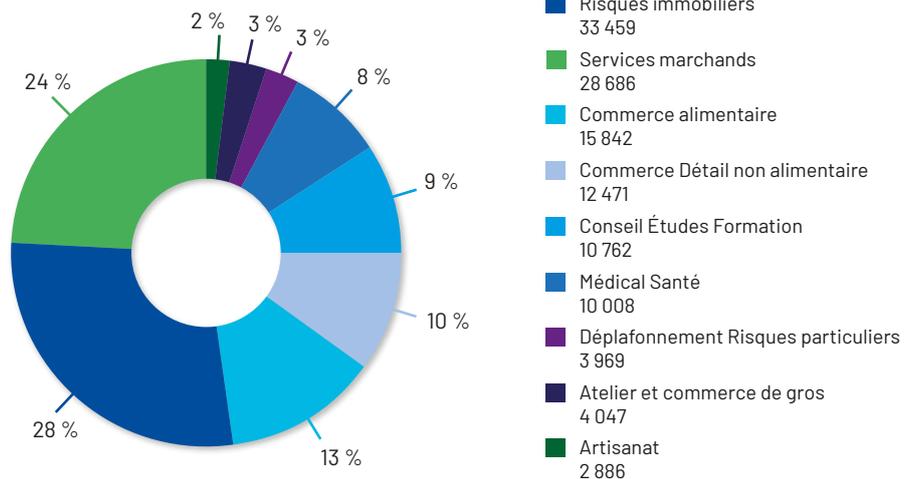
- -9,6% sur les contrats « à la carte »,
- -10,7 % sur les contrats forfaitaires.

Augmentation des coûts moyens et du coût global

- +21,4 % sur l'ensemble des contrats (37,5 M€).
- Quelques incendies importants.
- Récurrence des événements naturels au second semestre.
- Survenance de sinistres atypiques : pertes d'exploitation subies sans dommages directs (gilets jaunes, Lubrizol), séisme de la Drôme (Le Teil)...

Des solutions adaptées à une large palette d'activités professionnelles

Répartition du portefeuille
Inter Mutuelles Entreprises
au 31/12/2019
par secteurs d'activités



Un engagement sociétal important : la Fondation Entrepreneurs de la Cité

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

Protéger, grâce à la micro-assurance, les personnes exclues du monde de l'emploi (chômeurs, bénéficiaires des minima sociaux, handicapés, jeunes et seniors en difficulté) qui créent leur entreprise, est un vrai défi auquel la Fondation répond.

Si l'assurance solidaire joue son rôle de filet protecteur de l'entrepreneur vulnérable en l'aidant à pérenniser son activité, elle encourage également des projets de vie et d'épanouissement personnel.

Quelques chiffres clés (étude d'impact auprès des assurés)

- 71 % estiment que la micro-assurance contribue au développement de l'entreprise,
- 83 % ont le sentiment de bien protéger leur entreprise grâce à la micro-assurance,
- 26 % n'auraient pas pu s'assurer s'ils n'avaient pas pu bénéficier de la micro-assurance,
- 75 % estiment qu'« Entrepreneurs de la Cité » est différent des autres assureurs.

Perspectives 2020

- Renforcement de l'activité sur la cible des PME/PMI.
- Poursuite du développement sur les Pros et TPE et réflexion stratégique sur l'offre et l'approche relationnelle.
- Solution digitale pour obtenir un devis en ligne pour les Copropriétés.
- Mise en place de la GED (Gestion Électronique de Documents).



© Thomas Barwick - Getty Images

L'OFFRE SANTÉ DES ENTREPRISES

La **Mutuelle Ociane Matmut** avait défini trois axes prioritaires en 2019 pour se développer sur le marché des entreprises :

- une offre conforme réglementairement et différenciante,
- un accompagnement performant de notre réseau,
- une stratégie de communication orientée vers les partenariats.

Une offre conforme et différenciante

Les garanties collectives ont fait l'objet d'améliorations :

• **Ociane Santé Flex**

- renfort du poste « médecines douces » : ajout de disciplines telles que l'hypnose, la naturopathie, l'acupuncture, la sophrologie... sans changements sur les forfaits,
- allongement de la durée de prise en charge de la chambre particulière portée de 30 à 90 jours/an en convalescence, rééducation et psychiatrie,

Réforme 100 % Santé

L'année a été marquée par une forte mobilisation pour la mise en conformité de toutes les offres avec la réforme « 100 % Santé ». Toutes les entreprises ont été contactées par les conseillers entreprises pour les accompagner dans la mise en place de cette réforme. Nous avons aussi profité de ce dispositif pour rationaliser notre portefeuille d'entreprises de moins de 100 salariés par le transfert de contrats sur mesure vers des offres standard.

- suppression des plafonds dentaires pour les offres **Ociane Santé Collective & Ociane Santé Pro**,
- création d'un niveau de garanties supplémentaire haut de gamme pour l'offre CCN Syntec en cohérence avec les attentes des entreprises de cette branche.

De nouveaux services ont été inclus dans les gammes santé :

- coaching en ligne : surpoids, troubles du sommeil, stress,
- « 2^e avis médical » : avis d'un médecin expert en moins de 7 jours,
- protection juridique,
- accès au réseau Audistya,
- actions de prévention.

Un accompagnement performant du réseau

Déploiement d'une campagne de prospection intensive de février à octobre, avec près de 150 000 contacts traités par des équipes bénéficiant d'un meilleur accompagnement via un programme de formation intégré dans le parcours d'accueil des nouveaux entrants.

Le développement de ce marché est renforcé par 80 conseillers **IME (Inter Mutuelles Entreprises)** dédiés à la prospection santé des TPE, ce qui a permis de générer près de 1 800 affaires en santé sur l'année 2019.

De nombreux outils ont été déployés pour faciliter les démarches commerciales :

- présentation digitale **Ociane Matmut**,
- plaquette 100 % Santé,
- tablette destinée à présenter et valoriser les services innovants et digitaux,
- outil d'aide au conseil PréSanCe pour les conseillers d'**IME**,
- actualisation du devis en ligne **Ociane Santé Collective** sur matmut.fr,
- Outil Profideo d'alertes hebdomadaires sur l'actualité des CCN.



Notre offre santé « **Ociane Santé PRO** » dédiée aux TNS a obtenu un Label d'excellence 2020 « Loi Madelin » par « Les Dossiers de l'Épargne ».

Une stratégie de communication orientée vers les partenariats

Le dispositif engagé avec l'Ordre des Experts-comptables s'est poursuivi avec l'envoi à la profession du Flash info Experts-comptables ainsi que la participation aux opérations événementielles (Assemblées Générales des Conseils Régionaux de l'Ordre en Aquitaine et Midi Pyrénées).

Présence de la **Mutuelle Ociane** sur les stands **Matmut** aux salons des entrepreneurs et participation aux journées d'information organisées par les organisations patronales telles que la Confédération des Petites et Moyennes Entreprises (CPME) ou le Réseau Entreprendre.

En lien avec les Chambres de Commerce et d'Industrie, **Ociane** est intervenue auprès des créateurs d'entreprise du Val d'Oise et de l'Essonne et auprès de chefs d'entreprise de Seine-Maritime et d'Indre-et-Loire. Des actions pour conforter sa présence dans la branche du Bois ont été amplifiées et le partenariat avec La Ronde des Quartiers de Bordeaux a été renouvelé.

L'OFFRE MATMUT PROTECTION JURIDIQUE À DESTINATION DES ENTREPRISES

Faits marquants

Une année 2019 riche en développement

- 5 nouveaux contrats collectifs commercialisés signés avec les opérateurs auprès des comités sociaux et économiques et des organismes professionnels.
- Augmentation de +68,3 % du nombre de souscriptions de contrats de protection juridique individuels destinés aux professionnels, entreprises, associations et copropriétés, distribués par **Inter Mutuelles Entreprises**.

Ainsi, **Matmut Protection Juridique** procure une garantie de Protection Juridique auprès de 53 477 professionnels et entreprises (+7,7 % de croissance).

Nouveau partenariat avec l'Union des Auto-Entrepreneurs (UAE)

L'UAE a signé un partenariat avec **Matmut Protection Juridique** afin que ses adhérents accèdent à un service d'Assistance Juridique par téléphone, leur permettant de bénéficier d'aide et d'informations en matière de bail commercial, droit du travail, consommation... Cette union confirme l'intérêt historique de la **Matmut** pour les acteurs de l'économie réelle.

© Priyanka Gupta - Getty Images



ACTIVITÉ

43

contrats collectifs
de Protection Juridique
(contrats Groupe **Matmut**
+ hors Groupe)

10 359

appels dans le cadre
de l'assistance juridique
par téléphone

GESTION DES LITIGES

1 439

dossiers en cours de
gestion tous exercices
confondus

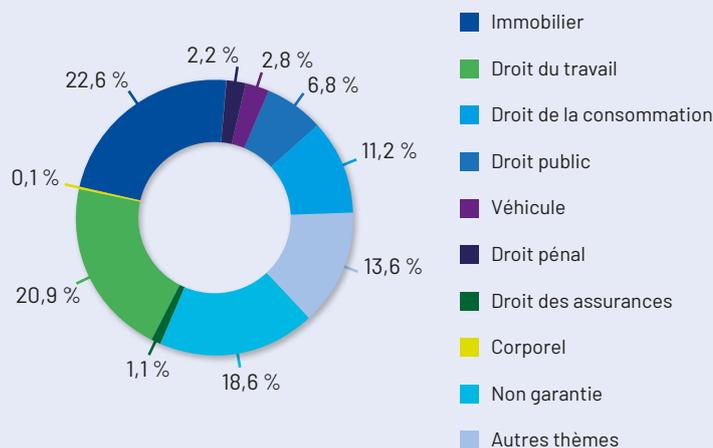
883

dossiers ouverts
en 2019



© PeopleImages - Getty Images

Répartition
des appels
par thématiques



LE CENTRE DE SANTÉ DU SQUARE DE LA MUTUALITÉ : BILAN DE L'ACTIVITÉ 2019 ET PERSPECTIVES 2020



1 000 m²

au cœur de Paris

120

professionnels,
dont 63 praticiens

Un plateau technique complet : IRM, scanner, radiologie, échographie, mammographie...

27

cabinets médicaux,
dentaires, et salles
d'imagerie et
d'explorations

14

spécialités médicales

430

patients accueillis
par jour dans toutes
les spécialités

40 %

des RDV pris en ligne
via Doctolib

L'année 2019 a été marquée par la concrétisation de projets qui ont permis au centre santé de renforcer son positionnement et son offre de soins : le lancement d'une activité d'IRM (Imagerie à Résonance Magnétique), et le développement des téléconsultations médicales.

Le Centre a connu à nouveau en 2019 une dynamique de croissance très forte en imagerie médicale. L'activité de médecine a également été en progression. Ces résultats ont compensé, pour partie, le recul de l'activité dentaire qui est impactée par les difficultés de recrutement des chirurgiens-dentistes, auxquelles est confronté l'ensemble des centres de santé.

En 2019, plus de 112 000 consultations ou examens ont été réalisés, avec près de 42 000 patients pris en charge.

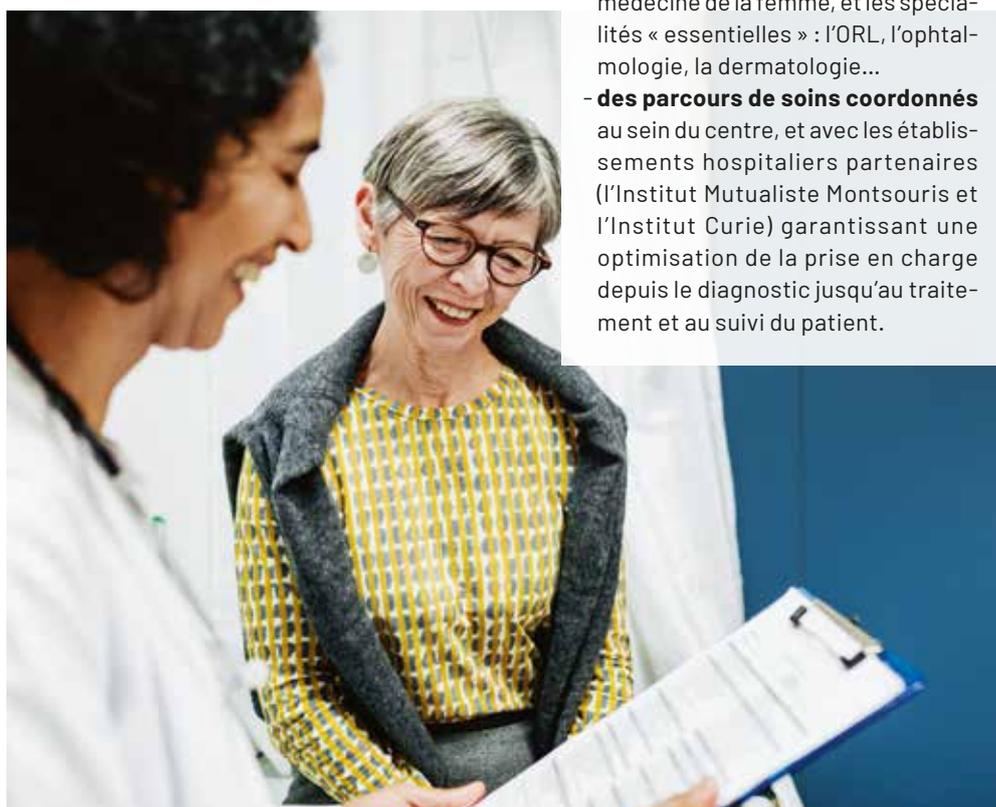
La vocation du centre

• Rendre les soins accessibles :

- en accueillant tous les patients, sans discrimination et quelle que soit leur couverture sociale,
- en appliquant des tarifs en secteur 1, sans dépassement d'honoraires et en proposant des soins dentaires au « juste coût »,
- et en pratiquant le tiers payant (sécurité sociale et mutuelle).

• Proposer des soins qualitatifs, complets et coordonnés :

- des soins qualitatifs grâce à la sélection rigoureuse des praticiens du centre, et à un plateau technique performant en imagerie et explorations fonctionnelles,
- une offre de soins complète en médecine et soins dentaires, s'articulant autour de 3 pôles principaux : la prise en charge des pathologies cardiovasculaires et thoraciques, la médecine de la femme, et les spécialités « essentielles » : l'ORL, l'ophtalmologie, la dermatologie...
- des parcours de soins coordonnés au sein du centre, et avec les établissements hospitaliers partenaires (l'Institut Mutualiste Montsouris et l'Institut Curie) garantissant une optimisation de la prise en charge depuis le diagnostic jusqu'au traitement et au suivi du patient.





Les points marquants 2019

- Une **croissance de 9 % de l'activité en imagerie et de 2 % en médical** favorisée notamment par le **renforcement de l'offre et de l'accès aux soins** avec l'ouverture de nouvelles activités :
 - l'Imagerie à Résonance Magnétique (IRM), dans le cadre d'un Groupement d'Intérêt Économique constitué avec l'Institut Mutualiste Montsouris. Le Centre assure 40 % de l'activité de cet équipement installé dans le service d'imagerie de l'IMM à raison de 2 jours par semaine. En ouvrant cette nouvelle activité, le Centre répond à un besoin croissant pour ce type d'examen, insuffisamment accessible en secteur 1 à Paris ;
 - les téléconsultations médicales proposées en endocrinologie et en médecine générale aux patients déjà suivis dans le centre ;
 - le renforcement de l'offre de soins en imagerie (échographie et mammographie) ;
 - le développement de l'ouverture du centre le samedi matin, en nocturne (1 fois par mois) et les jours fériés pour favoriser l'accès aux soins ;
 - la structuration de l'activité de bilans de santé à destination des institutions et des entreprises ;
 - la mise en place de visites médicales par les médecins généralistes du Centre dans une école du 5^e arrondissement.
- Une **patientèle** satisfaite (99 % des patients se disent satisfaits de la qualité de prise en charge du Centre) et toujours plus nombreuse (1650 nouveaux patients par mois).

- La poursuite de la **dynamique de partenariat** (Institut Mutualiste Montsouris et Institut Curie) en vue d'améliorer les parcours de soins des patients :
 - accès direct et coordonné à l'IMM en cas d'examens complémentaires ou d'hospitalisation pour la maternité, les chirurgies complexes et les pathologies cancéreuses ;
 - développement de partenariats initiés par l'IMM pour prendre en charge des patients internationaux ;
 - prise en charge des patients de l'Institut Curie au Centre de Santé.

• La poursuite de la mobilisation autour de la prévention

En 2019, 10 actions de dépistage et prévention, gratuites et ouvertes à tous, ont été menées par les équipes du Centre, en partenariat avec la Mutualité Française, l'Assurance Maladie et des acteurs locaux de santé publique. Cette année, l'accent a été notamment mis sur le cancer (peau, sein, colon), les troubles auditifs, les maladies rénales, les maladies sexuellement transmissibles, la vaccination, et le diabète. Grâce au soutien de l'Assurance Maladie et en partenariat avec l'Université Paris 5, une action d'envergure a été menée à l'occasion du mois sans tabac. Des étudiants en santé ont assuré une information en continu au sein du Centre et au cœur des universités, pour sensibiliser et motiver les jeunes adultes à l'arrêt du tabac. Des consultations gratuites de sevrage tabagique ont été assurées par un tabacologue durant 1 mois.

Les perspectives 2020

Le Centre entend retrouver une dynamique de croissance et poursuivre son développement orienté sur l'accès aux soins, l'efficacité des parcours et l'innovation :

- **le développement de l'activité** dentaire, grâce à une nouvelle politique de recrutement des praticiens ;
- **le renforcement du positionnement** sur l'excellence du plateau technique : remplacement du scanner par un équipement de dernière génération pour réduire les doses de rayons X reçues par les patients et permettre la réalisation d'examens plus complexes - développement de l'activité d'IRM ;
- **le renforcement du partenariat avec l'Institut Curie** : suivi des cancers du sein au Centre de Santé ;
- **la poursuite du développement** des téléconsultations médicales en médecine générale en cardiologie et en dermatologie ;
- **le renforcement du partenariat avec Mutuelle Ociane Matmut** :
 - accès pour les adhérents à des RDV médicaux en moins de 7 jours ;
 - intégration de l'offre de check-up aux contrats collectifs ;
 - développement d'actions de prévention et de dépistage dédiées aux adhérents ;
- **la mise en œuvre du projet de Pôle de Santé inclusif** « Centre de Santé - IMM » destiné aux patients en situation de handicap. Ce projet, remis à l'Agence Régionale de Santé d'Île-de-France en novembre 2019 vise à rendre l'offre de santé du Centre et de l'IMM accessible en droit commun, grâce à l'adaptation des locaux, des équipements et à la formation des professionnels.

LES COLLABORATEURS : NOTRE RICHESSE HUMAINE



© Morsa Images - Getty Images



© Luis Alvarez - Getty Images



© Luis Alvarez - Getty Images



© Morsa Images - Getty Images

Favoriser l'implication des collaborateurs, c'est aussi accompagner les transformations

La poursuite du plan #Ambition 2018/2020 a permis de belles réalisations pour la Direction Générale Adjointe en charge des Ressources Humaines et des Relations Sociales, telles que le lancement de l'Académie **Matmut**, la pérennisation de l'Observatoire du Climat Social, l'accompagnement au changement du Parcours Sociétaire **Matmut Protection Juridique**, la signature de nombreux accords d'entreprise. Parmi les missions de la Direction Générale Adjointe en charge des Ressources Humaines et des Relations Sociales, figure celle d'accompagner l'entreprise dans ses évolutions.

La RH est aux côtés des Directions Métiers, dans l'intérêt des sociétaires, afin de faciliter la mise en œuvre de leurs projets de transformations, tout en accompagnant les salariés dans le cadre de ces changements.

Chaque acteur de la **Matmut** a en effet son rôle à jouer dans ces évolutions et les Ressources Humaines tout particulièrement. Ainsi, les projets d'évolution intègrent désormais systématiquement un volet relatif à la Qualité de Vie au Travail, conformément aux engagements pris dans l'accord correspondant, signé à l'unanimité des partenaires sociaux le 15 mai 2019.

Une attention particulière est portée à l'implication des collaborateurs dans la réflexion sur ces projets : un nombre important d'ateliers de co-construction ont d'ailleurs été mis en place au cours de l'année 2019, associant directement les utilisateurs.

Les Ressources Humaines, complices de vies des collaborateurs avec un accompagnement tout au long du parcours professionnel

« Mon Agence RH », un nouveau service personnalisé

Mis en place au Siège social, ce service vient en complément de la Hotline RH, de l'adresse mail dédiée et bien sûr des équipes RH en régions. Il permet aux collaborateurs de prendre rendez-vous avec un expert RH afin d'obtenir des réponses personnalisées à leurs questions.

Un Bilan Social Individuel

Afin de permettre aux salariés d'avoir une vision globale de leur rémunération et de leurs avantages sociaux, un Bilan Social Individuel (BSI) a été diffusé pour la deuxième fois en janvier 2020 aux salariés de l'UES **Matmut** (présents en CDI et disposant d'une ancienneté d'au moins six mois au 31 octobre 2019).

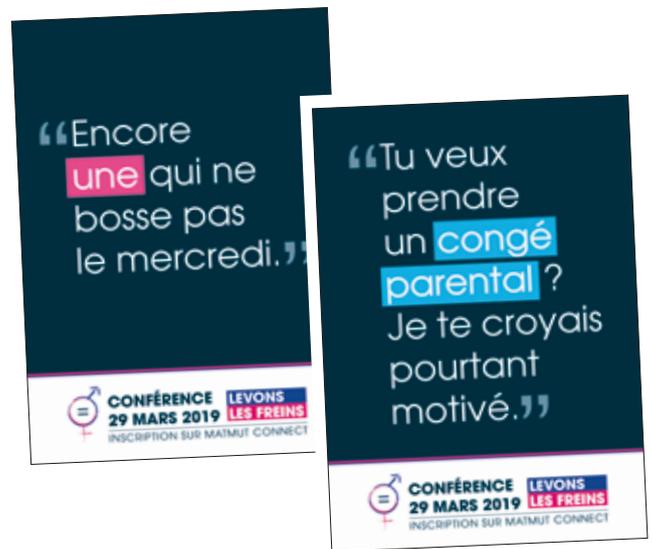
Le BSI donne des informations sur la protection sociale ainsi que sur les autres avantages dont peuvent bénéficier les salariés, tenant compte de l'ensemble des éléments perçus durant la période de référence (novembre 2018 - octobre 2019).



Des dispositifs d'écoute interne et externe

Dispositif interne : développement des missions du Pôle Qualité de Vie au Travail autour de la prévention des situations pouvant générer un sentiment de mal-être professionnel.

Dispositif externe : poursuite du partenariat avec les psychologues du cabinet PROS CONSULTE, service d'écoute et d'accompagnement par téléphone. Ces spécialistes du bien-être au travail sont disponibles pour toutes questions d'ordre personnel ou professionnel et apportent un suivi individualisé, dans le respect des principes d'anonymat, de confidentialité et de neutralité.



L'égalité salariale femmes/hommes à la Matmut

À travers un dialogue social de qualité et des actions mises en place (création d'un groupe de travail transverse ; conférence animée par Brigitte GRESY), la **Matmut** œuvre en faveur de la diversité.

Cela se caractérise notamment par une attention particulière portée aux éventuels écarts de rémunération, à l'égalité des chances face à la promotion et à l'augmentation salariale, ou encore aux rémunérations des femmes absentes pour congé maternité.

Grâce à cet investissement commun, la **Matmut** a pu obtenir un index de l'égalité femmes/hommes de **88 points** en 2019 caractérisant le fort engagement pris pour favoriser l'équilibre professionnel.



Free Handi'se Trophy 2019

Pour la 7^e année consécutive, le Groupe **Matmut** a participé au Free Handi'se Trophy, qui s'est déroulé entre Lyon et Marseille du 18 mai au 25 mai 2019.

Trois équipes motivées se sont lancées dans cette aventure et l'une d'entre elles est arrivée aux portes du podium !

La mobilisation des collaborateurs

L'Académie Matmut

+ DE 100

nouveaux collaborateurs
formés depuis le lancement

Dans une période d'intenses transformations (digitales, sociétales, réglementaires), la formation des collaborateurs est à réinventer.

Dans cette optique, l'Académie **Matmut**, incubateur de formats pédagogiques innovants (Serious & Business game, discussions apprenantes, réalité augmentée, classes virtuelles...) a été lancée le 23 septembre 2019.

Objectif : aborder l'apprentissage sous de nouveaux formats pour développer l'autonomie des collaborateurs, susciter leur implication, leur engagement et les préparer aux nouveaux métiers, aujourd'hui, à l'aide d'interaction avec le formateur grâce aux tablettes et demain, par des mises en situation grâce à la réalité virtuelle.

Le renforcement de l'engagement en matière d'alternance

275

alternants

2019 marque une nouvelle étape pour la **Matmut**, avec une augmentation de 30 % du nombre d'alternants au sein du Groupe par rapport à 2018. Une volonté de la **Matmut** d'accompagner toujours plus les alternants dans leur apprentissage, tout en permettant d'avoir un regard différent sur les façons de travailler pour les faire évoluer.

L'alternance est une opportunité de repérer les talents et de les fidéliser pour répondre aux besoins futurs. C'est aussi un bon challenge pour leurs



tuteurs qui s'investissent pleinement dans la transmission de leurs expériences et de leurs connaissances.

L'Agence Missions Internes [AMI]

10

collaborateurs investis dans l'AMI,
depuis juin 2019

Issue d'un accord d'entreprise signé le 11 octobre 2018, cette structure innovante interne a pour but de répondre :

- aux besoins concrets de remplacement ou de surcroît d'activité,
- aux souhaits de salariés qui souhaitent découvrir un nouveau métier et/ou expérimenter des nouvelles modalités de travail.

Ils sont amenés à être mobilisés sur tout le territoire national.

Cursus Objectif Manager

16

collaborateurs diplômés de
la promotion baptisée « **Rosa Parks** »

Développé par **Matmut Université** en partenariat avec NEOMA Business School, le cursus Objectif Manager, débuté en avril 2018, permet :

- d'accéder à une vision globale de l'entreprise, de son fonctionnement et du contexte dans lequel elle évolue,
- d'acquérir des techniques de gestion et de management indispensables à l'exercice d'une fonction managériale,
- d'approfondir ses compétences managériales dans une perspective d'évolution.

La création d'une classe en partenariat avec l'IFPASS (Institut de Formation de la Profession de l'Assurance)

17

apprenants
pour cette première année

Soucieuse de proposer des solutions innovantes pour attirer et fidéliser les nouveaux talents, la **Matmut** a créé une classe dédiée en partenariat avec l'IFPASS de Paris. Cette classe s'établit sous la forme d'une licence professionnelle "Chargé(e) de Clientèle en Assurances".

Un dialogue social rénové

Pérennisation de l'Observatoire du Climat Social

En 2019, la **Matmut** a souhaité pérenniser l'Observatoire du Climat Social, en lien avec Harris Interactive, pour offrir à ses collaborateurs une nouvelle occasion de s'exprimer sur leur quotidien professionnel dans une dynamique de progrès et d'amélioration continue.

La mise en place d'une cabine de téléconsultation médicale H4D

Action concrète mise en œuvre dans le cadre de l'accord sur la Qualité de Vie au Travail : la **Matmut** a installé une cabine médicale connectée dans les locaux de son Siège social.

Cette cabine permet d'échanger, par visioconférence, avec un médecin généraliste préalablement formé à la télémedecine, ainsi que de prendre rendez-vous pour réaliser un bilan de santé complet.

Les salariés concernés ont fait part de leur réelle satisfaction suite à l'utilisation de ce service.

La certification par l'Université Paris Dauphine

Suite à l'accord d'entreprise portant sur la valorisation des compétences acquises par les Représentants du Personnel et/ou mandataires syndicaux, Nicolas Gomart, Directeur Général du Groupe **Matmut**, a pu remettre les premiers certificats Relations Sociales délivrés par l'Université Paris-Dauphine à des Représentants du Personnel **Matmut**.



© Nirnis69 - Getty Images

FOCUS

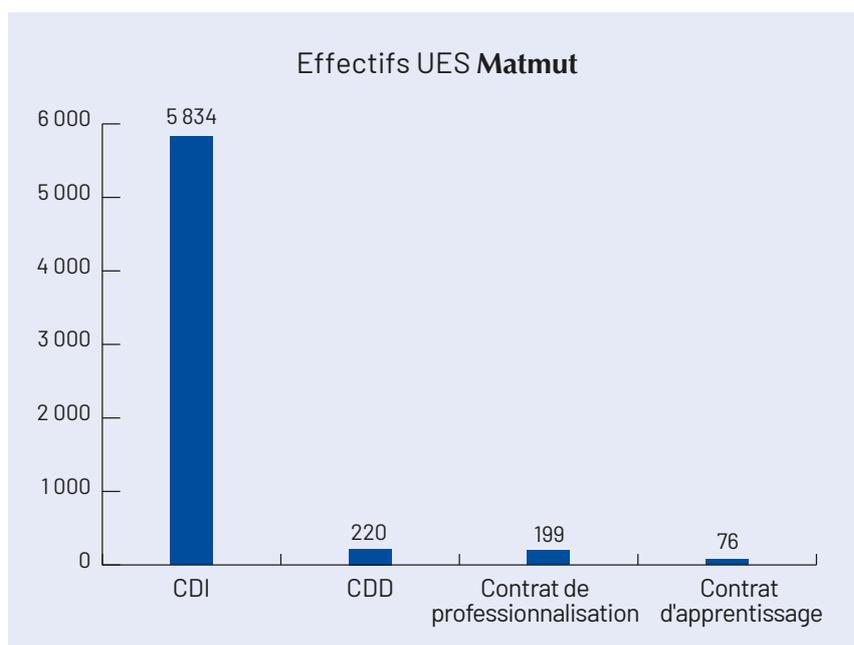
15 accords d'entreprise et avenants signés en 2019

- Accord relatif à la négociation annuelle obligatoire 2019 signé le 22 mars 2019
- Accord relatif à l'accompagnement humain au déploiement opérationnel du projet « parcours Sociétaire MPJ » signé le 18 avril 2019
- Avenant n° 3 à l'accord « se donner les moyens d'un dialogue social et économique dynamique, responsable et de qualité » signé le 18 avril 2019
- Accord relatif à la Qualité de Vie au Travail signé le 15 mai 2019
- Avenant n° 1 relatif à la valorisation des compétences acquises par les représentants du personnel et/ou mandataires sociaux signé le 13 juin 2019
- 4 accords de transition relatifs à l'intégration des salariés de la **Mutuelle Ociane Matmut** à la CPAM de la Dordogne, la Gironde, des Pyrénées Atlantiques et des Hautes Pyrénées signés le 23 juin 2019
- Accord relatif à la mise en place du vote électronique signé le 9 octobre 2019
- Accord de reconnaissance de l'Unité Économique et Sociale **Matmut** « UES **Matmut** » signé le 9 octobre 2019
- Avenant n° 4 à l'accord « se donner les moyens d'un dialogue social et économique dynamique, responsable et de qualité » signé le 9 octobre 2019
- Protocole d'accord préélectoral relatif aux élections du comité social et économique 2019 signé le 10 octobre 2019
- Accord relatif à la mise en place du Comité Social et Économique signé le 11 octobre 2019
- Avenant n° 4 à l'accord relatif à l'égalité professionnelle signé le 23 octobre 2019

UES MATMUT

Répartition de l'effectif au 31/12/2019

EFFECTIF TOTAL : 6 329 COLLABORATEURS



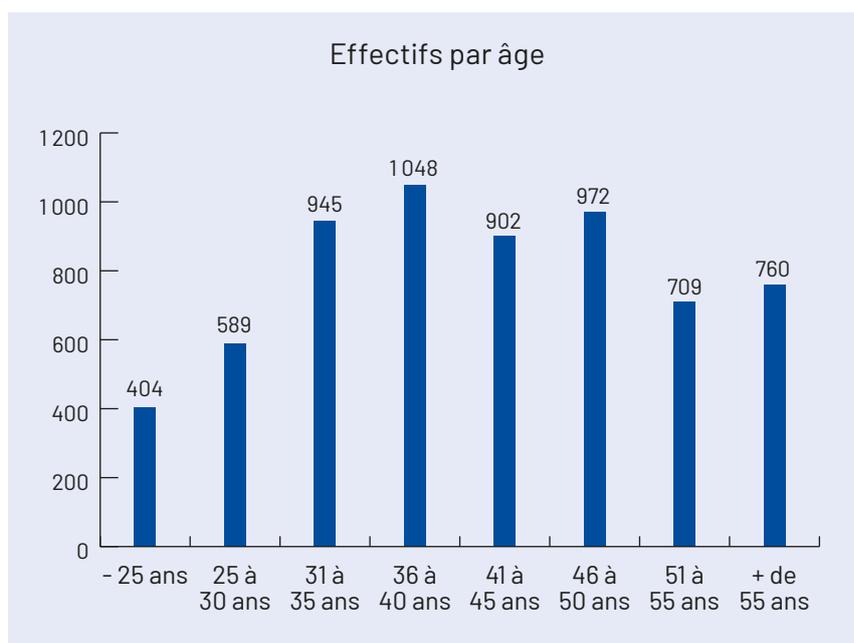
Répartition cadres/non-cadres



2 319 cadres



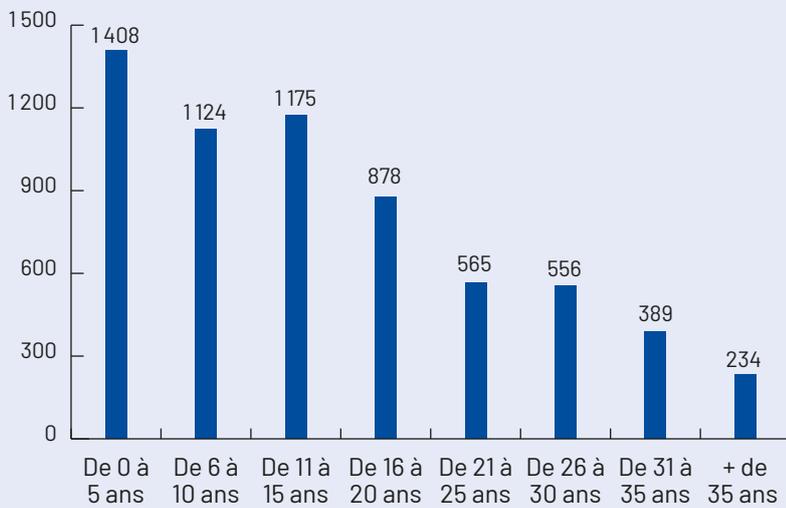
4 010 non-cadres



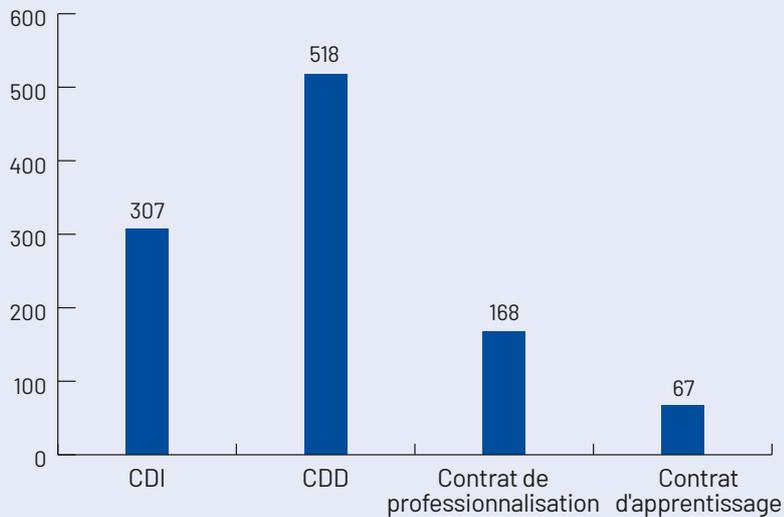
UES MATMUT

Répartition de l'effectif au 31/12/2019

Répartition par ancienneté



Répartition des embauches



Répartition par entités



5 334



477



292



Inter Mutuelles Entreprises

193



15



14



4



PARTIE 3

AMF Mutlog Mutlog Garanties



© Deimagine - Gettyimages



© auremar - Fotolia.com



© David Lees - Gettyimages

Chiffres clés au 31/12/2019

296 070

sociétaires*

319 247

contrats dont

- **25 588** RPC (Responsabilité Pécuniaire Personnelle des Comptables)*
- **274 892** GPMT (Garanties de Protection Mutualistes pour Tous)
- **18 767** MPAP (Multigaranties Professionnelles des Agents Publics)

5,7 M€

Chiffre d'affaires
(cotisations acquises)

45 M€

d'actifs gérés

0,72 M€

résultat net

L'activité

En 2019, la Mutuelle a connu une progression forte de son activité et de son portefeuille liée en particulier au transfert juridique du portefeuille MPAP (Multigaranties Professionnelles des Agents Publics) d'AMF Assurances. Elle est désormais en mesure d'apporter aux Agents Publics une réponse généraliste pour se protéger des aléas métier et une expertise pour les risques plus spécifiques.

Le portefeuille « Comptables et Régisseurs » continue de résister, malgré les restructurations en cours en nombre et en chiffre d'affaires.

Le pilotage du risque des Comptables Publics prend une dimension accrue du fait de la croissance de la sinistralité (plus forte année enregistrée depuis 2012). Le résultat technique bénéficiaire provient d'une sinistralité clémente en Défense Pénale Professionnelle, Protection Juridique des Fonctionnaires et Assistance.

Le bon résultat provient notamment de la plus-value réalisée lors de la cession des titres de la filiale **AMF Assurances**.

L'AMF a assuré l'interface partenariale avec les Mutuelles de la Fonction Publique et les Associations professionnelles de Fonctionnaires, qui souhaitent développer un partenariat ou utiliser l'offre de la SGAM **Matmut**, tout en œuvrant au développement de sa sphère d'influence au sein de la Fonction Publique.

* Données au 30/11/2019.



© Dauf - Fotolia



© skynesher - Getty Images



© h2010 - Adobe Stock

Faits marquants

L'AMF s'est saisie, en lien avec la SGAM **Matmut**, d'une réflexion concernant la Protection Fonctionnelle des Élus dont le cadre contractuel devrait être prochainement défini par l'Assemblée Nationale.

La Mutuelle a fait également évoluer les garanties du contrat MPAP en vue d'articuler les garanties avec les offres spécifiques (comptables...).

Le Conseil d'Administration a suivi avec beaucoup d'attention les réflexions conduites par le Gouvernement et la Cour des Comptes sur une éventuelle refonte de la responsabilité des Gestionnaires Publics. Elle a intégré, par ailleurs, dans son plan d'activité, les effets attendus de la réorganisation des réseaux comptables.

La formation

En 2019, **100 %** des collaborateurs ont suivi une formation, soit **179 jours** de formation.

Le budget consacré à la formation par l'AMF s'élève à **32 K€**, soit **2,9 %** de la masse salariale.

Le fonctionnement démocratique

L'AMF s'appuie sur une gouvernance responsable qui garantit la transparence et l'efficacité de ses instances et la représentation du sociétariat. Elle agit au service des sociétaires en prenant en compte l'intérêt général.

L'Assemblée Générale de l'AMF est composée de **110** Délégués titulaires et de **45** Délégués suppléants.

Les prochaines élections des Délégués auront lieu en mars 2021.

Comité Mutualiste - Fonds de Solidarité

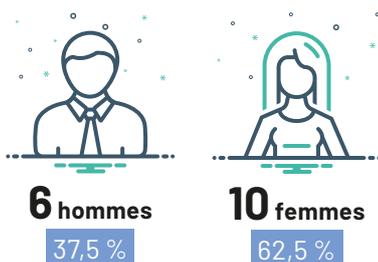
Ce Comité est composé de neuf personnes, dont trois membres du bureau, trois administrateurs et trois représentants des sociétaires désignés par le Conseil d'Administration.

Il statue sur les demandes d'aides formulées par les sociétaires n'ayant pu être dédommagés contractuellement à l'occasion de sinistres et se trouvant en grave difficulté financière.

Le Comité Mutualiste Fonds de Solidarité a été saisi par un sociétaire en 2019 à qui une aide de **6 000 €** a été allouée.

LES COLLABORATEURS DE L'AMF

Répartition des effectifs au 31/12/2019



Répartition par type de contrat



16 CDI

Répartition cadres/non-cadres



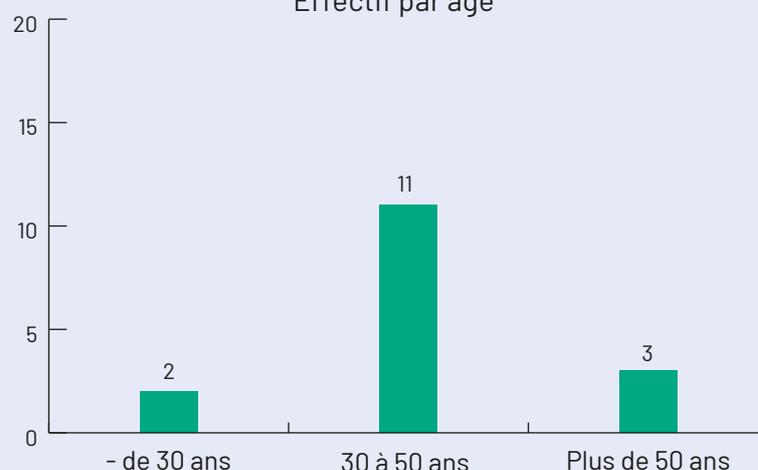
10 cadres



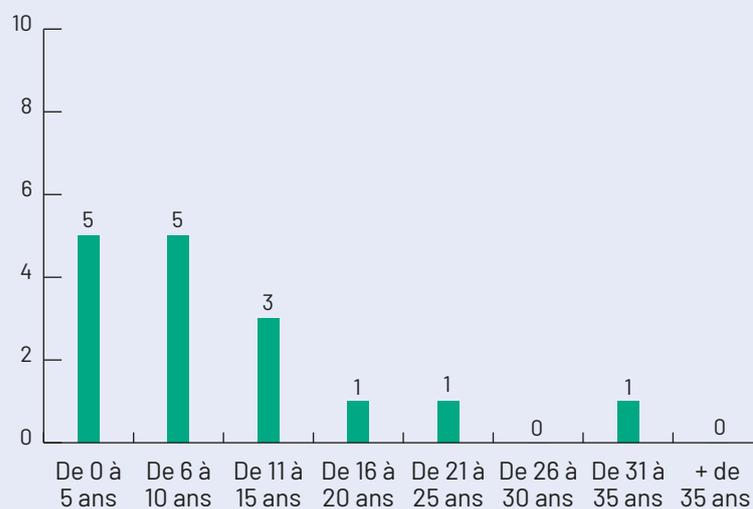
6 non-cadres

EFFECTIF TOTAL : 16 COLLABORATEURS

Effectif par âge



Répartition par ancienneté



MUTLOG ET MUTLOG GARANTIES

L'activité

Mutlog a été créée en 1981. C'est une mutuelle du logement, régie par le Code de la Mutualité, qui est spécialisée dans la prévoyance des emprunteurs, notamment dans le domaine de l'immobilier.

L'année 2019 est marquée par le maintien de l'activité de **Mutlog** et **Mutlog Garanties**, notamment grâce aux contrats d'Action Logement Services et ce dans un contexte fortement concurrentiel.

La mise en œuvre du droit de résiliation (loi Hamon et amendement Bourquin) demeurent une source de développement significative.

Mutlog a remporté 2 appels d'offres – véritable reconnaissance de son expertise !

- « Action Logement Cœur de Ville » avec un potentiel de 100 millions d'engagements annuels,
- Crédit Municipal de Nîmes, pour une activité de 7 à 8 000 prêts annuels.

Chiffres clés au 31/12/2019

143 894

sociétaires*

99 259

contrats*

16,26M€

chiffre d'affaires

6,18 milliards €

capitaux initiés protégés

63,84 M€

actifs gérés

1,22 M€

résultat cumulé :

- **Mutlog** : 0,41 million d'euros
- **Mutlog Garanties** : 0,81 million d'euros

* Données au 30/11/2019.



Faits marquants

Produits

- Une réflexion est en cours sur une proposition de cotisations assises sur le capital restant dû et une révision du contenu de l'offre dédiée au Crédit Coopératif.
- Le Label d'Excellence 2020 a été décerné pour la 9^e fois consécutive, à la proposition en Prévoyance des Emprunteurs, émise par **Mutlog**.



Partenariats

- La mise en place du partenariat avec Action Logement Services est désormais effective. C'est une grande satisfaction pour **Mutlog** que ce retour aux sources originelles [1981] avec la réactivation de la Prévoyance des Emprunteurs en couverture des prêts sociaux issus de la Participation des Employeurs à l'Effort de Construction - PEEC -.
- L'optimisation des flux concernant le contrat groupe reconduit avec le Crédit Coopératif fait l'objet d'une attention soutenue, notamment dans l'objectif d'une augmentation conséquente du taux de recours.
- **Mutlog** poursuit sa contribution au développement du dispositif « A.I.M.E.R. © » - Aînés. Infirmiers. Médecins. Étudiants. Résidence. - conjointement avec l'ACMIL (Association de Coordination des Moyens d'Information pour le Logement).

Cette approche innovante est porteuse de forte plus-value sociétale. Elle a pour objet, en accueillant sous le même toit des personnes âgées en situation de début de maladies cognitives et des étudiants en profession de santé, le maintien du lien social.



© Kalis

Une idée : accueillir sous le même toit des personnes âgées en situation de début de maladies cognitives et des étudiants dans le secteur de la santé.

Un double objectif :

- bénéficier d'un logement sécurisé par la domotique, ralentir la progression des affections et maintenir un lien social pour les personnes âgées,
- renforcer la vocation, améliorer la connaissance de l'évolution des pathologies et des difficultés du quotidien induites pour les praticiens de demain.

Un concept à dupliquer :

l'objectif est de reproduire dans les villes présentant des formations en profession de santé le concept, désormais actif à Limoges.

D'ores et déjà, d'autres villes universitaires ont marqué leur vif intérêt via une Société Anonyme HLM ainsi qu'un office HLM.

La formation

En 2019, **73 %** des collaborateurs ont suivi une formation soit **47 jours**. Le budget consacré à la formation par **Mutlog** et **Mutlog Garanties** s'élève à **47 500 €** soit **2,37 %** de la masse salariale.

Le fonctionnement démocratique

Les adhérents de **Mutlog** et **Mutlog Garanties** élisent leurs délégués pour 6 ans. Ces derniers sont répartis au sein de 4 sections. Les prochaines élections se dérouleront fin 2020. 39 délégués ont représenté les adhérents en 2019 et se sont exprimés en leur nom lors des Assemblées Générales.

Fonds d'entraide

Un Fonds d'Entraide intervient ponctuellement, lors de la survenance d'un événement familial ou professionnel fortuit mettant en péril l'équilibre du budget familial. Cette intervention constitue un moyen mis à la disposition des adhérents de **Mutlog**, afin d'aider des familles momentanément en difficulté.

Une commission étudie les dossiers qui lui sont présentés.

En 2019, 29 dossiers ont été acceptés et le montant des aides allouées s'est élevé à 13 099 €.

LES COLLABORATEURS DE MUTLOG ET MUTLOG GARANTIES

Répartition des effectifs au 31/12/2019



15 hommes



22 femmes

Répartition par type de contrat et embauches



33 CDI



3 CDD



1 alternant

Répartition cadres/non-cadres



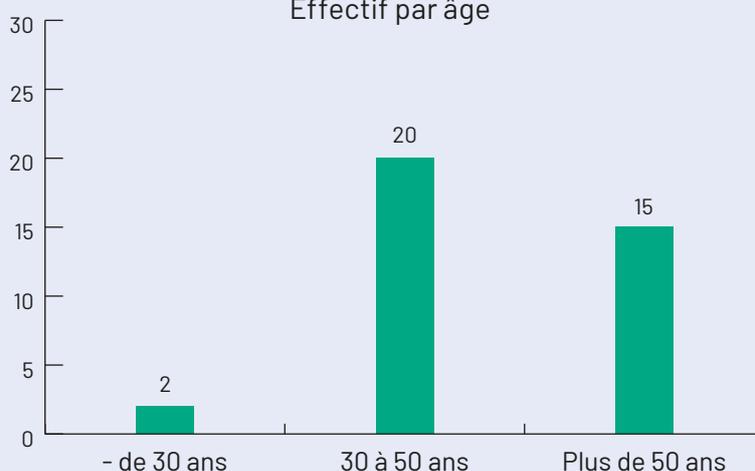
16 cadres



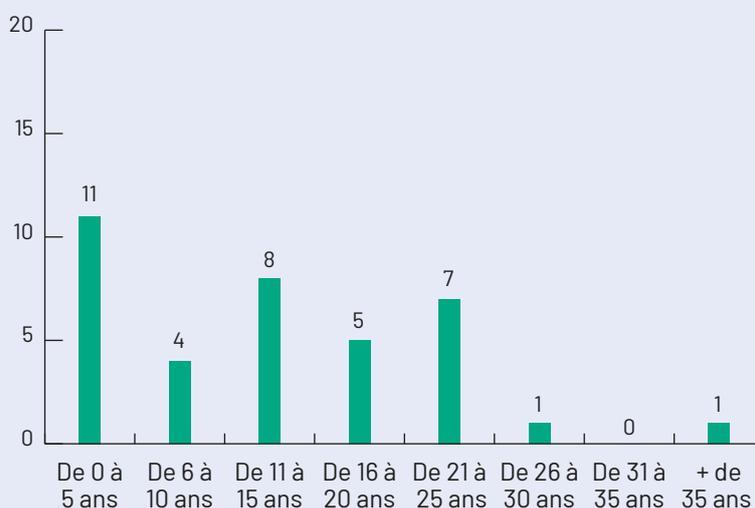
21 non-cadres

EFFECTIF TOTAL : **37** COLLABORATEURS

Effectif par âge



Répartition par ancienneté





PARTIE 4

Responsabilité sociétale de l'entreprise



LES ENGAGEMENTS RSE DE LA MATMUT

La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) regroupe l'ensemble des pratiques mises en place pour contribuer au développement durable en répondant aux besoins actuels tout en préservant les générations futures et en apportant des réponses adaptées aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux.

En qualité d'assureur, la **Matmut** porte la responsabilité de développer ses activités en contribuant au développement durable. Cet engagement, la **Matmut** le doit aux sociétaires au travers des produits et des services qu'elle propose, ainsi qu'aux collaborateurs en les accompagnant dans leur carrière professionnelle et en s'assurant de leur bien-être au travail.

Le rapport d'activité traduit cette année encore la diversité des actions menées dans de nombreux domaines, la force des valeurs de la mutuelle et son engagement citoyen.

L'annexe « déclaration de performance extra-financière » illustre également comment notre gestion des risques non-financiers permet de contribuer au développement durable.

Une gouvernance responsable

- 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

Une entreprise humaniste

Auprès des collaborateurs

- Garantir de bonnes conditions de travail
- Lutter contre les discriminations et favoriser la diversité
- Assurer un dialogue social de qualité
- Favoriser le développement des compétences

Auprès des sociétaires

- Développer une conception solidaire et humaine de l'assurance qui s'appuie sur des valeurs fortes
- Concevoir des produits et services adaptés et d'utilité sociale, des offres lisibles, au coût le plus juste
- Écouter et accompagner concrètement lors d'un sinistre

Auprès des prestataires

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

Un groupe acteur sur son territoire

Engagements sociétaux

- Inscrire l'action du Groupe dans les initiatives et projets de son territoire
- Favoriser l'emploi local
- Favoriser une politique de mécénats culturels et sportifs et encourager la recherche médicale
- Développer la prévention et soutenir des actions sociales
- Protéger les assurés et les collaborateurs du risque de divulgation de leurs données personnelles
- Sécuriser les outils informatiques et les données contre une cyberattaque

Engagements environnementaux

- Prévenir et réduire l'empreinte écologique du Groupe en agissant sur les consommations internes et sur les déplacements
- Prévenir les pollutions et valoriser les déchets
- Engager les collaborateurs dans la démarche
- Développer une contribution positive
- Mettre en place une politique d'investissements socialement responsables

UNE CONCEPTION SOLIDAIRE ET HUMAINE DE L'ASSURANCE

La Commission d'Action Mutualiste et le Fonds d'Entraide Mutualiste

La **Matmut** et la **Mutuelle Ociane Matmut** s'attachent à proposer des garanties ou prestations aussi étendues que possible à leurs sociétaires et adhérents afin de leur offrir une protection complète, dans le respect de leurs impératifs budgétaires. Cependant, certaines situations ne peuvent être indemnisées au titre des contrats proposés et les victimes de ces événements se retrouvent parfois dans des situations dramatiques.

Sensibles à ces cas difficiles, la **Matmut** et la **Mutuelle Ociane Matmut** se sont dotées d'une structure permettant de venir en aide aux personnes concernées au travers d'une Commission d'Action Mutualiste (**Matmut**) et d'un Fonds d'Entraide Mutualiste (**Mutuelle Ociane Matmut**). Ces instances statuent sur les demandes d'aides formulées par les sociétaires/adhérents n'ayant pu être dédommagés contractuellement.

La Commission d'Action Mutualiste de la **Matmut** a vocation à venir en aide aux sociétaires confrontés à des événements accidentels non couverts ou partiellement pris en charge au titre de leurs contrats d'assurance, et qui peuvent avoir pour eux et leur famille, des conséquences dramatiques sur le plan humain et/ou financier. Elle peut également être mobilisée pour des sociétaires qui se trouvent dans l'impossibilité momentanée de régler le montant de leurs cotisations.

Le Fonds d'Entraide Mutualiste propre à la **Mutuelle Ociane Matmut**, joue un rôle similaire pour les titulaires de contrats « santé » puisqu'il est susceptible d'intervenir pour des frais de soins restés à charge ou des cotisations non réglées. Cette aide peut se traduire par un allègement des cotisations ou par l'octroi de prestations allant au-delà de ce que prévoit la garantie.

Commission d'Action Mutualiste (Matmut)

351

nombre de dossiers examinés (-14 % vs 2018)

249

(soit 71 %) nombre de dossiers acceptés (-25 %)

511 937 €

montant des aides allouées (-27 %)

Fonds d'Entraide Mutualiste (Mutuelle Ociane Matmut)

641

nombre de dossiers examinés (-23 % vs 2018)

600

(soit 94 %) nombre de dossiers acceptés (-22 %)

271 772 €

montant des aides allouées (-18 %)





Le traitement des réclamations

Parce que la qualité de la relation avec ses sociétaires est au cœur de ses préoccupations, la **Matmut** attache une grande importance à la prise en compte des insatisfactions et mécontentements portés à sa connaissance. Le dispositif de traitement des réclamations a été élaboré en conséquence : il fait intervenir différents niveaux hiérarchiques de l'entreprise, et repose sur une étude approfondie et personnalisée de chaque situation.

Grâce à ce dispositif, le taux de résolution des litiges avec les sociétaires atteint **92 %** après traitement par l'encadrement des services de gestion concernés.

Pour les désaccords persistants, qui relèvent de la compétence du service « Réclamations Sociétaires », ce taux s'établit à **87%**.

Au final, seulement **0,5 %** des réclamations formulées par les sociétaires donnent lieu à saisine du Médiateur de l'Assurance.

Si ces indicateurs apparaissent satisfaisants, la **Matmut** ne s'en contente pas pour autant. Les différents motifs des réclamations font en effet l'objet d'un minutieux travail d'enregistrement et d'analyse, dans une logique d'amélioration continue de la qualité de service apportée aux sociétaires.

Cette approche globale permet la mise en œuvre d'actions très concrètes pouvant aller de l'enrichissement voire de la création de garanties contractuelles, à l'organisation de formations pour les collaborateurs, en passant par la simplification de procédures de gestion ou le développement de traitements informatiques.

Chaque réclamation, quel qu'en soit l'objet, constitue donc toujours une précieuse source d'informations permettant potentiellement de gagner en efficacité au profit de l'ensemble des sociétaires.

9 111

réclamations reçues

47 %

réponses totalement ou partiellement favorables aux sociétaires

15

jours ouvrés

Délai moyen de réponse

46

avis rendus

par le Médiateur de l'Assurance

5

avis du Médiateur

favorables aux sociétaires

LA MATMUT, COMPLICE DE LA SÉCURITÉ DE SES ASSURÉS

Quand prévention rime avec actions !

Mieux prévenir les risques à la maison ou sur la route : un engagement naturel pour le Groupe **Matmut** qui souhaite répondre au principe même de précaution !

Quelques chiffres :

- **80 journées d'actions** déployées autour de thèmes variés : dangers de la maison, conduite en situation virtuelle, initiation au constat amiable, pratique des nouvelles mobilités, conduite de nuit, expérimentation à la conduite d'un camping-car...
- **50 000 bracelets testeurs UV** distribués en Agences pour préserver son capital solaire durant l'été,
- **48 000 jeux 7 familles** proposés aux enfants pour appréhender les risques domestiques,
- **3 000 places de stages** de conduite 4 roues et 2 roues proposées gratuitement dans 47 villes pour accompagner nos assurés et partenaires, et leur faire vivre des situations à risques en toute sécurité.

Mettant l'innovation au cœur de la Prévention, la **Matmut** a renouvelé ses messages de prévention sur l'application de navigation Waze en s'adressant à plus d'un million de jeunes automobilistes pendant les week-ends et lors des soirées afin de contribuer à la réduction de la sinistralité auprès d'une cible encore trop exposée aux risques.

Avec **Matmut Connect Auto**, la Prévention s'embarque aussi dans les véhicules grâce à la technologie et à l'expertise dans l'analyse du comportement : un dispositif de coaching personnalisé proposé aux assurés pour leur apporter des leviers d'amélioration dans leurs pratiques de conduite.

Parce que la sécurité est une priorité, la **Matmut** accompagne également ses

assurés deux roues. Avec l'appui de sa filiale Inter Mutuelles Assistance (IMA), elle a proposé 50 000 abonnements aux services de l'application Liberty Rider : détection d'accidents, suivi de trajets, et assistance. Liberty Rider apporte sécurité et confort !

Côté canaux digitaux, la Prévention s'est largement renforcée avec 115 000 visites sur les pages conseils du site internet **Matmut**, et toujours plus de publications ou de contenus enrichis sur les réseaux sociaux du Groupe.

Près de
1 800 000 €

ont été consacrés,
en 2019, à des actions
de Prévention avec
un engagement
important sur les risques
routiers.



© JaneKWD - Getty Images

Retour sur les actions proposées en 2019 en prévention santé

- Des thématiques variées et adaptées à chaque étape de la vie : initiations aux gestes d'urgences pédiatriques, conférences et ateliers sur l'utilisation parfois excessive des écrans, initiations aux gestes de premiers secours, ateliers nutrition, activité physique, théâtres débat sur le « bien vieillir », dépistages auditifs et visuels gratuits...
- Plus de 70 dates proposées.
- 41 000 invitations adressées à nos sociétaires.
- Des actions réparties sur l'ensemble du territoire.
- Un taux de satisfaction de plus de 92 %.

En invitant ses sociétaires à participer gratuitement à de nombreuses actions de prévention santé, le Groupe **Matmut** démontre encore une fois sa capacité à être « complice de vies ».

LA MATMUT, COMPLICE DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION SCIENTIFIQUE

La Fondation Paul Bennetot



Fondation Matmut dédiée à la recherche médicale

2019 a été une très belle année pour la Fondation Paul Bennetot marquée notamment par :

- **l'inauguration de l'Observatoire des AVC Caen Normandie** : dispositif, soutenu en particulier par la Fondation Paul Bennetot, pour évaluer les besoins des patients et de leurs proches et favoriser le développement de solutions dans la prise en charge des handicaps résultants d'un Accident Vasculaire Cérébral,

- **la signature d'un partenariat triennal avec la société savante SOFMER** (SOciété Française de MÉdecine physique et Réadaptation) : remise d'un prix à la chercheuse Adélie Christiaens pour ses travaux sur les structures cérébrales impliquées dans l'équilibre postural après un accident vasculaire cérébral,

- **l'organisation d'une conférence** au Siège social de la **Matmut** avec Cécile Raynal, artiste sculptrice et Maurice Corcos, chef du département de psychiatrie infanto-juvénile à l'Institut Mutualiste Montsouris autour de leur expérience commune de l'apport de l'art dans les soins avec en point de départ le documentaire « Antonia l'Enchanteresse ».



© Jean-François Lange/Matmut

De gauche à droite : Nicolas Gomart, Directeur général du Groupe **Matmut** ; Benoît Veber, Doyen de l'UFR Santé-Université de Rouen Normandie et Directeur du programme ; Daniel Havis, Président de la **Matmut** et de la Fondation Paul Bennetot ; Dominique Letourneau, Président du Directoire de la Fondation de l'Avenir

- **la signature d'une convention avec l'Université de Rouen Normandie** : programme d'envergure sur la « Prévention de la souffrance mentale chez les étudiants en médecine » mené par l'Université. Le programme soutenu vise à diminuer l'incidence des troubles anxieux et dépressifs, le nombre d'échecs aux examens et à démontrer l'acceptabilité d'un programme de prévention.

Le Fonds de dotation KERPAPÉ

Mécène du fonds de dotation de KERPAPÉ créé en 2016, la **Matmut** a décidé en 2019, de lui renouveler son soutien. À l'initiative de la Mutualité Finistère Morbihan, le fonds de dotation de KERPAPÉ a pour vocation de faciliter le développement de toutes les activités du Centre Mutualiste de Rééducation et Réadaptation fonctionnelles de KERPAPÉ et, en particulier, de ses actions en matière de recherche et d'innovation.

Il a pour mission de promouvoir les nouvelles technologies au service du soin et de l'autonomie, d'agir pour l'inclusion sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap, de participer à la création d'espaces de soins et de vie conviviaux pour les patients et leur famille, de soutenir la recherche médicale de médecine physique et de réadaptation.

La Fondation de l'Avenir



Depuis plus de 30 ans, la Fondation de l'Avenir soutient la recherche médicale appliquée ainsi que l'innovation en santé au bénéfice des patients et de leurs aidants.

Portée par sa vocation d'intérêt général et son appartenance à l'économie sociale, la Fondation incarne le trait d'union entre le mouvement mutualiste, les acteurs de la recherche médicale et la santé publique :

- 1 200 projets financés,
 - 9 fondations abritées, dont la Fondation Paul Bennetot.
- Parmi les multiples actions menées en 2019 et dans lesquelles **Matmut**, partenaire historique, a souhaité être partie prenante :

• le programme SUMOTECH

L'objectif du programme Suivi Mobile et Téléphonique de la Chirurgie de la Hanche (SUMOTECH) est d'aider les patients à mieux se préparer à la pose d'une prothèse de hanche et à vivre plus sereinement leur convalescence grâce à une application mobile spécifique associée à de l'assistance téléphonique. SUMOTECH, soutenu par la **Matmut**, Inter Mutuelles Assistance, l'Institut Mutualiste Montsouris et la Fondation de l'Avenir, est développé pour la chirurgie de la hanche et pourra être adapté à d'autres actes chirurgicaux en fonction des résultats observés. Vidéo disponible sur la chaîne YouTube de la Fondation de l'Avenir.

• Avenir Matmut Startup Award

Lors du salon annuel international (EIT Summit) sur l'innovation et la création d'entreprises dans le domaine de la Santé, la **Matmut** a remis le Prix Avenir **Matmut** Startup Award à la startup espagnole, Limno Pharma qui développe une thérapie innovante pour les maladies de la rétine (DMLA, rétinopathie pigmentaire) affectant plus de 200 millions de personnes dans le monde et pour lesquelles il n'existe aucun traitement à ce jour.

La Fondation Charles Nicolle Normandie



La **Matmut** est membre fondateur aux côtés de l'Université de Rouen, du CHU de Rouen et la région Normandie, de la Fondation Charles Nicolle Normandie, seule fondation reconnue d'utilité publique (en 2012) dans le domaine de la santé en Normandie.

Elle abrite plusieurs fondations :

- la fondation Caen Normandie Santé (CHU de Caen),
- la fondation Mémorial Innovation (CH de Saint-Lô),
- la fondation CHICAM (CH d'Alençon),
- la fondation Jacques Monod (GH Le Havre),
- la fondation Édouard Isambart (CH d'Évreux).

La Fondation Charles Nicolle Normandie permet ainsi à chacun de ces hôpitaux d'accéder au soutien de la région pour l'achat d'équipements en matériel biomédical innovant et de recevoir des dons de mécènes.

En 2019, le Medical Training Center a bénéficié d'une dotation de 160 000 €. Ce centre de simulation, en cardiologie et en chirurgie, permet au personnel de santé de s'entraîner avant de réaliser des gestes médicaux pour ne pas faire payer aux patients le prix d'une inexpérience.

Le soutien des jeunes chercheurs est lui aussi, un engagement majeur de la fondation, qui cette année encore, s'est concrétisé à travers une dotation pour le CHU de Rouen. Cette dotation a permis de financer des recherches via deux allocations doctorales, des échanges internationaux avec le Canada en médecine interne et pneumologie et l'université de Louvain au titre de recherches sur une maladie orpheline. Des aides à projet de recherche ainsi qu'un poste de technicien ont également pu être soutenus.

Une année 2019 riche d'engagements pour la Fondation !

LA MATMUT, COMPLICE DE L'ART ET DE LA CULTURE

2019 a été une très belle année pour l'engagement culturel de la Matmut avec une fréquentation record du Centre d'art contemporain situé à Saint-Pierre-de-Varengville et le lancement de Matmut pour les arts, programme créé avec la volonté de poursuivre et de développer une politique culturelle aux valeurs résolument philanthropiques.

Matmut pour les arts, un programme d'actions culturelles développé autour de 4 engagements clés :

- incarner les valeurs de partage et de solidarité du Groupe,
- s'impliquer dans la société, être complice de la culture,
- rendre l'art accessible, donner de l'émotion, être inspirant,
- accompagner l'émergence de nouveaux talents.

« L'idée mutualiste, c'est la solidarité et la conviction que nous pouvons contribuer à construire ensemble un monde et un avenir meilleurs. » Daniel Havis, Président de la **Matmut**



Prix Littéraire Matmut, l'édition de votre premier roman, change de nom !

En 2019, le Prix Littéraire a été rebaptisé le Prix Révélation Littéraire **Matmut**. Le prix 2019 a récompensé Philippe Laidebeur pour son roman « J'ai d'abord tué le chien ». Pour la première fois, le nom du lauréat a été révélé par Philippe Labro, Président du jury, lors du prestigieux Salon du Livre de Paris.

Centre d'art contemporain à Saint-Pierre-de-Varengville, un succès confirmé en 2019 !

Une programmation riche avec 4 expositions dans des domaines aussi variés que la peinture et le dessin, la photographie et le Land Art ou encore la sculpture. Ainsi les visiteurs ont pu découvrir ou redécouvrir Christophe Ronel, artiste incontournable du paysage rouennais, Françoise Pétrovitch, NILS-UDO, notamment dans le cadre du Festival Jumièges à Ciel Ouvert et Quentin Garel.

239

jours d'ouverture

Plus de 38 000

visiteurs en 2019

195 695 visiteurs depuis 2011



« Pochette surprise » au LaM.

© N. Dewitte/LaM

Un mécénat engagé et varié

Innovants, originaux et pertinents, les 11 projets soutenus par la **Matmut** se sont, cette année encore, distingués par leur qualité et leur implication pour permettre à tous les publics d'accéder à l'art et à la culture :

- le jardin de soin et de santé, Domaine de Chaumont-sur-Loire,
- l'audiodescription d'un spectacle, Montpellier danse,
- le festival Jumièges à ciel ouvert, Département de Seine-Maritime,
- le programme « Esprit famille », Opéra de Rouen-Normandie,
- l'ouverture le 14 juillet et la médiation, MuMa au Havre,
- la biennale d'art contemporain, Domaine de Bois-Guilbert,
- « Pochette surprise », LaM Lille Métropole Musée,
- des ateliers pour jeunes issus de structures médico-sociales, Scène nationale de Sénart,
- l'atelier « Pupilles & Papilles », les rencontres de la photographie à Arles,
- un escape game pour les familles et un stage de gravure pour des femmes en insertion, MAC Lyon,
- le « Family Fun Day », Cirque-Théâtre d'Elbeuf...



LA MATMUT, COMPLICE DU SPORT

2019 confirme les excellents résultats de 2018 et l'engagement constant de nos sportifs, de nos collaborateurs, sociétaires et partenaires dans la défense des valeurs de solidarité, de générosité et d'esprit d'équipe auxquelles le Groupe Matmut est si attaché.

2019, une année de victoires

- **Janvier** : Jean-Luc Van Den Heede remporte la mythique Golden Globe Race après 212 jours de course
- **Mars** : Elhem Mekhaled, surnommée "The Diamond" dans l'univers de la boxe, remporte le titre de championne d'Europe de Boxe WBC
- **Mai** : l'équipe du Lou Rugby est qualifiée pour les phases finales du Top 14
- **Juin** : la Team Signatech-Alpine-Matmut remporte les 24 H du Mans et le titre de championne du monde
- **Octobre** : Akka Team ASP arrive en tête de la course au Castellet devenant ainsi vice-championne de France GT4
- **Novembre** : le RH 76 (Les Dragons) de Rouen, est la première équipe française à atteindre les Play-Offs de la Champions Hockey League.

2019, une année de valeurs partagées

Le Groupe **Matmut** a toujours placé l'humain au cœur de ses préoccupations en mettant notamment en place aux côtés de ses partenaires, des actions qui entrent en résonance avec ses engagements de solidarité et de bienveillance.

Les Essais du cœur Matmut

Remise des premiers chèques de l'opération lancée en 2018.

Au total les essais marqués tout au long de la saison par les joueurs du Lou Rugby et de Castres Olympique ont permis de collecter plus de **13 000 €** pour les Hospices Civils de Lyon et la Fondation Paul Bennetot.

Matmut #DéfiRugby

Pour sa deuxième édition, le **Matmut #DéfiRugby 2018-2019** a récompensé le club Massy Essonne pour son implication sociale auprès des enfants dans le quartier de la Grande Borne à Grigny. Nicolas Gomart accompagné de Fabien Barthez, pilote du Team AKKA ASP et ancien gardien de l'équipe de France de football, a remis le prix au RC Massy Essonne pendant la cérémonie des Oscars du Rugby qui s'est tenue au pavillon Gabriel à Paris le 18 novembre.

Elles marchent pour elles

20 % des collaboratrices du Groupe **Matmut** se sont mobilisées du 7 au 17 juin pour parcourir un maximum de kilomètres à pied, chacun d'entre eux donnant lieu à un don. Une opération solidaire de mobilisation interne menée à l'occasion de la Coupe du Monde féminine de football pour soutenir la recherche médicale contre le cancer et le programme de la chercheuse Aura Carreira de l'Institut Curie. À l'issue de l'opération, un don de **10 000 €** a été remis à l'institut Curie pour financer la recherche sur le cancer du sein.

Les Dragons du Cœur Matmut

En septembre, le RHE 76 a rejoint la belle initiative des Essais du cœur avec Les Dragons du cœur. Chaque essai marqué est valorisé par un don financier au profit du fond de dotation des Dragons.



LA POLITIQUE DE RÉDUCTION DE L'EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

Fidèle à ses valeurs, le Groupe Matmut poursuit et développe son engagement environnemental dans le cadre d'une politique volontariste.



Agir sur les consommations internes

La gestion de l'énergie

Save Box : les automates de gestion d'énergie

Le Groupe Matmut maintient le déploiement des Save Box en 2019. Au 31 décembre 2019, 78 Agences sont connectées soit 11 % de plus qu'en 2018.

10

dépassements de consommation d'eau ont pu être détectés en 2019

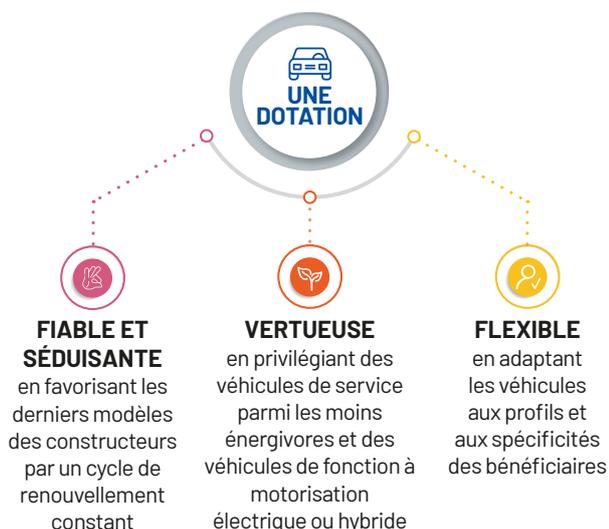
42

alertes ont été reçues pour un dépassement du seuil de température cible

© Cristinainranzo - Getty Images

Agir sur les déplacements

Le parc automobile (Matmut Location Véhicules)



Bilan CO₂ du parc automobile

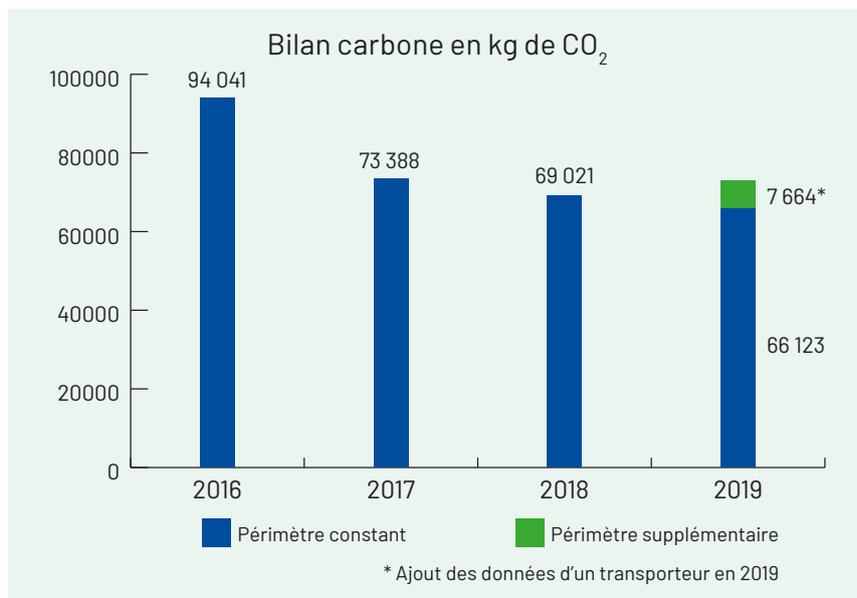
	2018	2019	Évolution
Émission moyenne CO ₂ (en g/km)	104,24	103,79	-0,43 %

Les véhicules « propres » du Groupe Matmut

	2018	2019	Évolution
Part des véhicules électriques ou hybrides	6,1 %	10,03 %	+64,4 %

Bilan carbone des principaux transporteurs sur les 4 dernières années

Toujours soucieuse de son engagement éco-responsable, la **Matmut** continue d'œuvrer auprès de ses prestataires de transport (livraison de colis dans toute la France) afin d'obtenir les données « Bilan carbone » correspondant à cette activité.



Engager les collaborateurs

Stage Éco-conduite auprès des collaborateurs itinérants

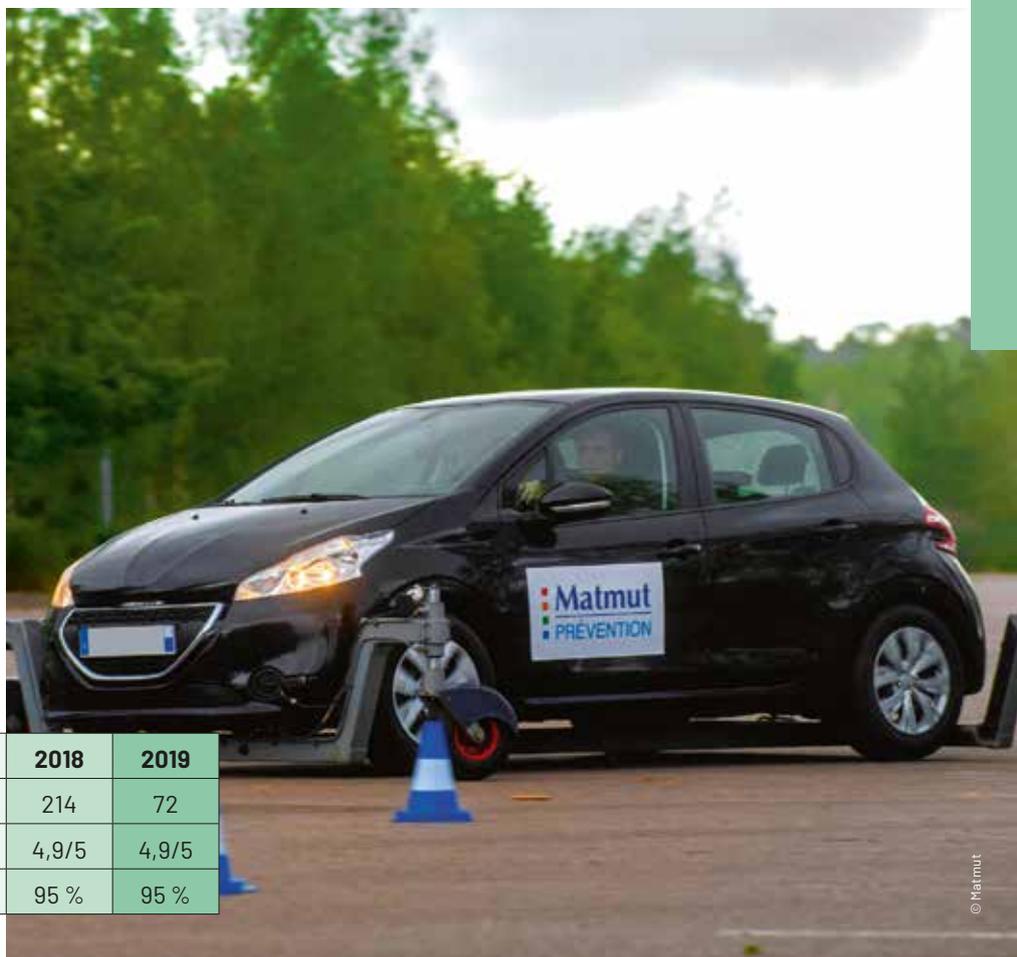
La responsabilisation des collaborateurs par la poursuite du stage Éco-conduite, issu du dispositif **Matmut Prévention** et en partenariat avec M&A Prévention, dispensé à l'ensemble des collaborateurs itinérants, avec pour objectif principal l'apprentissage d'une conduite nouvelle et éco-responsable.

Ce dispositif concerne 462 collaborateurs, et à ce jour déjà **88 %** d'entre eux ont été formés.

En 2020, il restera 59 collaborateurs à former à l'Éco-conduite.

Bilan du stage Éco-conduite

	2017	2018	2019
Nombre de participants	117	214	72
Taux de satisfaction	4,8/5	4,9/5	4,9/5
Taux de recommandation	94 %	95 %	95 %



Prévenir les pollutions et valoriser les déchets

Nos partenaires toujours actifs...

Le recyclage des consommables informatiques continue à baisser confirmant la diminution de l'utilisation des consommables et de ce fait de la production de déchets.

Le tri sélectif a permis un meilleur recyclage de nos déchets et leur meilleure valorisation.

Et toujours la mise à disposition de nos collaborateurs des points de collectes :

- **de mégots** : 117 kg, soit 11 690 mégots alignés, représentant 10,521 kg de déchets chimiques récoltés et 233 800 m³ d'eau non polluée,
- **de piles et accus** : 405 kg soit 71 % de plus qu'en 2018,
- **des bouchons plastiques** : 390 kg collectés soit 28 % de plus qu'en 2018.

En plus de ce traitement vertueux des déchets, on note également une consommation plus raisonnée du papier à destination des photocopieurs et imprimantes qui a baissé de 17 % soit 19 tonnes en 2019.

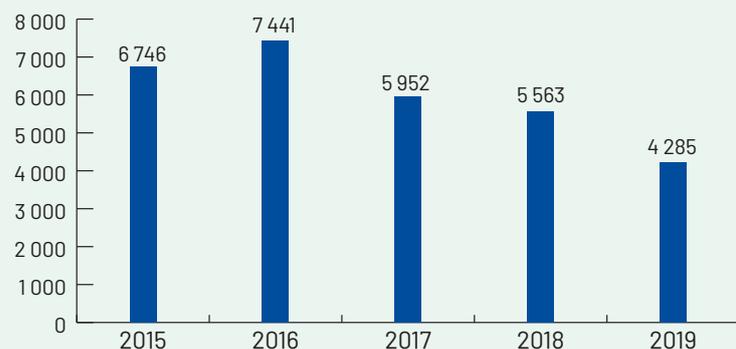
Et des actions nouvelles : test de l'apport volontaire pour les déchets de bureau

Toujours dans la recherche de solutions éco-responsables, la **Matmut** teste actuellement, au sein d'un espace de travail de 785 m² comptant 65 personnes, l'apport volontaire des déchets de bureau. Des containers identifiés, selon la nature du déchet, sont mis à disposition des collaborateurs sur le plateau dans une zone dédiée.



© Artem Beliaikin - Unsplash

Volume en kg de consommables informatiques recyclés



La valorisation des déchets de nature différente :

Matière en tonne	2018	2019
Bois	0,42	2,24
Déchets en mélange	56	17,22
Matières organiques	15	10,22
Papiers/cartons	216	166,22
Gobelets en plastique	NC	1,7
Ferraille et métaux	0	1,34

Développer une contribution positive

La politique immobilière de la Matmut en faveur de la réduction de son empreinte écologique

La stratégie immobilière du Groupe **Matmut** s'inscrit dans une démarche socialement responsable en faveur de la transition énergétique.

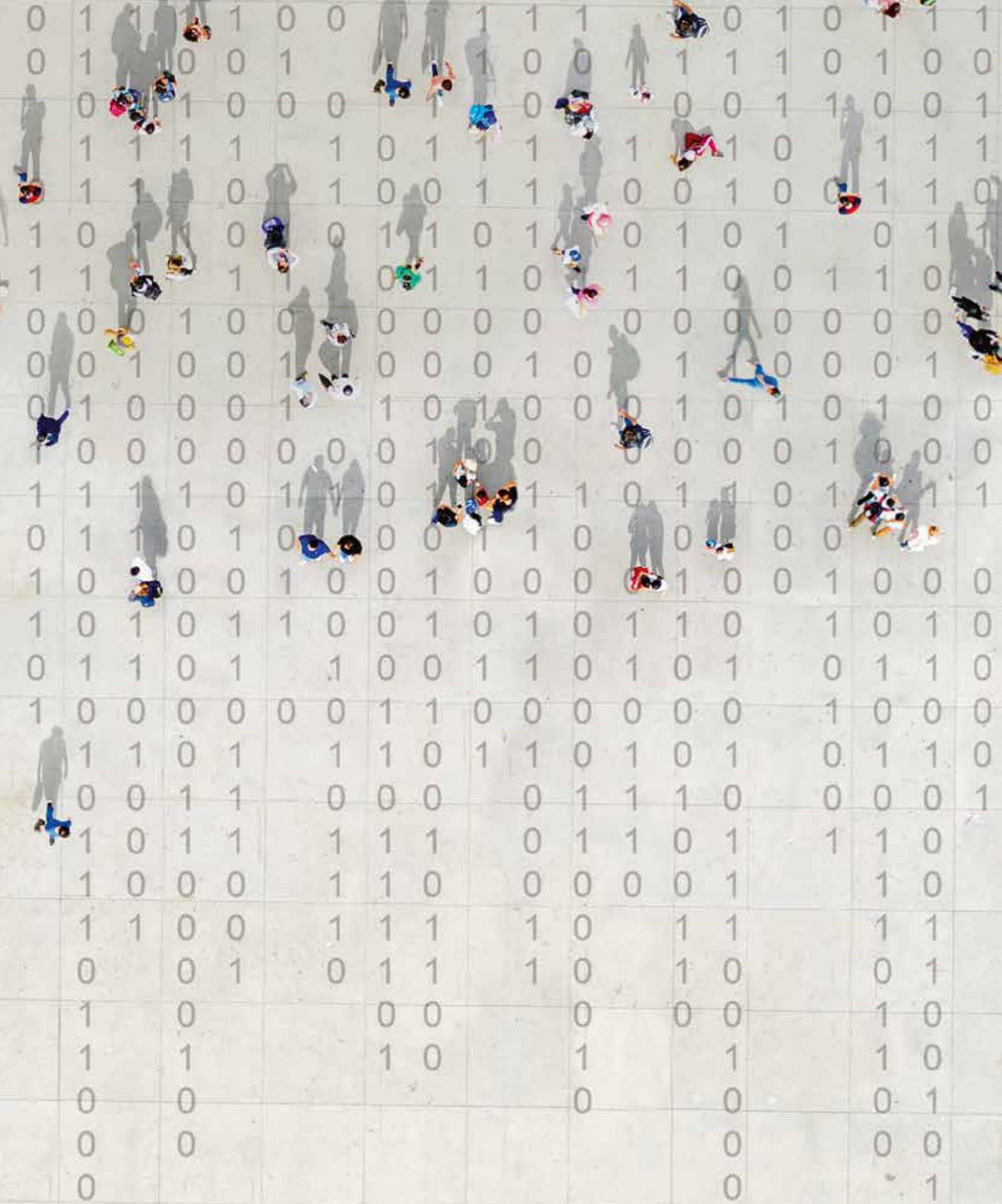
Ainsi le Groupe **Matmut** s'est engagé, en tant qu'acteur économique local majeur, dans la démarche COP21 mise en œuvre par la métropole de Rouen. Ceci se traduit par la participation au concours CUBE 2020 (Concours Usages Bâtiment Efficace 2020). Cette action d'intérêt général vise à aider les utilisateurs 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. Les différentes actions menées dans le cadre de ce concours ont permis une réduction de l'ordre de 20 % des consommations du siège pour l'année 2019.

Le Groupe **Matmut** souhaite renforcer dans les prochaines années 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.

Depuis plusieurs années, le Groupe **Matmut** souhaite développer ses projets immobiliers dans un objectif de réduction d'empreinte carbone en visant l'obtention de labels tels que PassivHaus ou Breeam Very Good. Un de ses projets, La Filature (plus grand bâtiment tertiaire labélisé PassivHaus en France), a ainsi été récompensé en 2019 par le trophée du développement durable. Enfin, pour contribuer au développement du tissu local, le Groupe impose dans ses marchés le recours à un minimum de 30 % d'entreprise du territoire.





PARTIE 5

Données financières

2019 a été un excellent millésime pour l'ensemble des classes d'actifs et notamment pour les indices boursiers qui ont terminé l'année proches de leurs records. La poursuite de l'assouplissement des politiques monétaires des banques centrales, même s'il a contribué à la baisse des taux longs, a permis de faire face au ralentissement de la croissance mondiale, dû en partie au conflit sino-américain et au Brexit. Dans ce contexte économique, la SGAM Matmut affiche une fois encore des résultats très satisfaisants.

Les finances de la SGAM Matmut en 2019

Le résultat combiné de la SGAM **Matmut** en 2019 s'établit à 69,1 millions d'euros. Il est en augmentation de 47,5 % par rapport à 2018. Le Groupe **Matmut** a pourtant dû faire face à d'importants événements naturels en 2019 dont le coût a été atténué par la réassurance.

Les fonds propres combinés de la SGAM **Matmut** progressent une nouvelle fois. Ils s'élèvent à 1 785,9 millions d'euros contre 1 715 millions d'euros au 31 décembre 2018.

La solvabilité de la SGAM **Matmut** affiche toujours un niveau satisfaisant, comme le souligne le ratio de solvabilité à 206 %, contre 203 % à fin 2018. Le besoin en capital (SCR) s'élève à 1 115,4 millions d'euros (1 061,7 millions d'euros en 2018). Tandis que les fonds propres éligibles S2 maintenus par la bonne tenue des marchés financiers fin 2019 atteignent le montant de 2 303,1 millions d'euros (2 157 millions d'euros en 2018) soit +146,1 millions d'euros.

Les cotisations acquises globales augmentent de 22,3 millions d'euros. L'augmentation des cotisations en assurance non-vie et en santé comble largement la baisse significative de

la collecte des produits d'épargne de **Matmut Vie** soutenue en 2018 par une offre commerciale.

La charge des prestations d'assurance du Groupe est stable. L'augmentation de la charge des prestations de **Matmut** est compensée par une amélioration sur les autres entités du Groupe notamment **Matmut Vie** qui du fait de la diminution de la collecte des contrats d'épargne enregistre une forte baisse de sa variation des provisions d'assurance.

Le résultat de réassurance s'améliore de près de 108,2 % (+17,7 millions d'euros) par rapport à l'année dernière. Cette évolution s'explique par des cessions en réassurance plus favorables de 15,6 millions d'euros cette année principalement au titre des sinistres climatiques.

La SGAM **Matmut** affiche par ailleurs un résultat financier satisfaisant et robuste (133,7 millions d'euros) malgré un recul de 6,3 %. Cette diminution s'explique par une baisse des revenus de 4,7 millions d'euros et une diminution des profits de cessions de 4,2 millions d'euros.

PRÉSENTATION SIMPLIFIÉE DES COMPTES ANNUELS COMBINÉS 2019

Bilan combiné en €

ACTIF	31/12/2019	31/12/2018	PASSIF	31/12/2019	31/12/2018
Écarts d'acquisition	59 036 311	56 084 495	Capitaux propres du Groupe	1 785 858 358	1 715 039 629
Actifs incorporels	17 655 422	13 821 161	Intérêts minoritaires	28 431 565	26 699 398
Placements des entreprises d'assurance	4 563 685 964	4 513 068 196	Passifs subordonnés	20 000 000	10 000 000
Placements représentant les provisions techniques afférentes aux contrats en unités de comptes	1 350	1 045	Provisions techniques brutes	3 879 438 585	3 708 275 265
Placements des autres entreprises	100 324 985	95 814 004	Provisions techniques des contrats en unités de comptes	1 350	1 045
Titres mis en équivalence	117 954 513	102 236 783	Provisions pour risques et charges	17 507 996	13 569 934
Parts des cessionnaires et rétrocessionnaires dans les provisions techniques	252 833 205	201 195 373	Dettes nées d'opérations d'assurance	15 875 528	13 125 821
Créances nées des opérations d'assurance	87 699 725	81 719 860	Dettes nées d'opérations de réassurance	13 771 181	11 635 951
Créances nées des opérations de réassurance	37 678 767	26 686 631	Dettes envers les entreprises du secteur bancaire	37 346 808	33 419 058
Créances sur les entreprises du secteur bancaire	409 093 394	290 499 865	Autres dettes	206 271 024	201 590 050
Autres créances	278 932 134	216 958 752	Comptes de régularisation passif	39 447 583	172 362
Autres actifs	71 947 106	76 918 963	TOTAL PASSIF	6 043 949 978	5 733 528 513
Comptes de régularisation actif	47 107 102	58 523 385			
TOTAL ACTIF	6 043 949 978	5 733 528 513			

PRÉSENTATION SIMPLIFIÉE DES COMPTES ANNUELS COMBINÉS 2019

Compte de résultat combiné en €

	ACTIVITÉS ASSURANCE NON-VIE	ACTIVITÉS ASSURANCE VIE	AUTRES ACTIVITÉS	TOTAL AU 31/12/2019	TOTAL AU 31/12/2018
Primes acquises	2 162 747 903	91 091 362		2 253 839 265	2 231 546 744
Chiffres d'affaires ou produits des autres activités			9 635 590	9 635 590	13 569 757
Autres produits d'exploitation	34 351 590	318 814	5 307 277	39 977 681	45 079 041
Produits financiers nets de charges	99 714 551	33 727 930	299 397	133 741 878	142 698 320
Total des produits d'exploitation courante	2 296 814 044	125 138 106	15 242 264	2 437 194 414	2 432 893 862
Charges des prestations d'assurance	1 807 709 287	102 631 878		1 910 341 165	1 904 428 201
Charges ou produits nets des cessions en réassurance	-36 165 174	2 183 536		-33 981 638	-16 320 866
Charges des autres activités			15 140 660	15 140 660	22 629 855
Charges de gestion	434 352 247	12 972 158		447 324 405	437 030 507
Total des charges d'exploitation courante	2 205 896 360	117 787 572	15 140 660	2 338 824 592	2 347 767 697
RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION COURANTE	90 917 684	7 350 534	101 604	98 369 822	85 126 165
Autres produits nets				-7 061 385	-9 782 294
Résultat exceptionnel				-1 132 894	440 824
Impôts sur les résultats				-27 127 241	-26 681 452
RÉSULTAT NET DES ENTREPRISES INTÉGRÉES				63 048 302	49 103 243
Quote-part résultats entreprises mises en équivalence				5 026 667	3 438 847
Dotations aux amortissements des écarts d'acquisition				2 752 984	-2 769 658
RÉSULTAT NET DE L'ENSEMBLE COMBINÉ				70 827 953	49 772 432
Intérêts minoritaires				-1 732 389	-2 926 074
RÉSULTAT NET DU GROUPE				69 095 564	46 846 358

PARTIE 6

Annexes



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

PRÉAMBULE

En qualité d'assureur mutualiste, la SGAM **Matmut** porte la responsabilité de développer ses activités en contribuant au développement durable dans le respect de ses valeurs d'entreprise citoyenne et engagée.

Face aux enjeux environnementaux et sociétaux actuels et à venir, la SGAM **Matmut** cherche à contribuer à une société, une économie et un environnement durables. Elle 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 6 d'entre eux :

- accès à la santé et au bien-être (n° 3),
- égalité entre les sexes (n° 5),
- inégalités réduites (n° 10),
- consommation-production responsables (n° 12),
- lutte contre le changement climatique (n° 13),
- paix, justice et institutions efficaces (n° 16).



Références réglementaires

La Directive européenne du 22 octobre 2014 (2014/95/UE) relative à la publication d'informations non financières par les entreprises 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 pris pour son application. Cette transposition a introduit l'obligation d'insérer dans le rapport de gestion une « déclaration de performance extra-financière » pour certaines entreprises et certains groupes.

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 de bonnes pratiques définissant les conditions d'amélioration continue des entreprises de l'Économie Sociale et Solidaire. Les thématiques sont très proches des informations à produire dans la déclaration de performance extra-financière.

Ces deux démarches étant complémentaires, la SGAM **Matmut** a fait le choix de publier les informations extra-financières, au sein d'un seul et unique document, la déclaration de performance extra-financière.

Cette déclaration prévoit, pour chaque catégorie d'information relative aux conséquences sociales et environnementales de l'activité :

- une présentation du modèle d'affaires de l'entreprise,
- une description des principaux risques liés à l'activité et créés par ses relations d'affaires, ses produits et services,
- une description des politiques appliquées et les procédures de diligence raisonnable pour prévenir, identifier, atténuer la survenance de ces risques,
- l'indication des résultats de ces politiques incluant des indicateurs clés de performance.

Méthodologie d'élaboration de la déclaration

Périmètre

Les engagements RSE sont déclinés à toutes les entités composant la SGAM **Matmut** au 31/12/2019, à savoir :

- les affiliées : **Matmut**, **Matmut Mutualité**, **Mutuelle Ociane**, **Matmut**, **AMF**, **Mutlog** et **Mutlog Garanties**,
- les filiales de **Matmut** :
 - **AMF Assurances** (désormais dénommée **Matmut & Co**),
 - **Matmut Protection Juridique**,
 - **Matmut Vie**,
 - **Inter Mutuelles Entreprises (IME)**.

Analyse des risques

C'est l'analyse des risques qui constitue le point de départ du reporting extra-financier. L'identification des risques non financiers significatifs a été réalisée en appliquant la méthode d'analyse des risques mise en œuvre par la Direction des Risques et du Contrôle Permanent **Matmut** ainsi que le pôle Conformité de la Direction Juridique, Fiscale et Conformité **Matmut** concernant les risques de non-conformité.

Une cartographie des risques majeurs du Groupe **Matmut** a été établie en 2019 et comprend 23 risques financiers et non financiers, parmi lesquels figurent un certain nombre de risques opérationnels et environnementaux repris dans la présente déclaration.

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.

Thématiques exclues

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

Ne sont ainsi pas abordées :

- les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau, le sol affectant **gravement** l'environnement,
- la prise en compte des nuisances sonores et lumineuses,
- les actions de lutte contre le gaspillage et la précarité alimentaires, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable,
- l'utilisation des sols.

Collecte des données

Compte tenu du poids économique et social significatif de **Matmut** et de la **Mutuelle Ociane Matmut**, les informations publiées proviennent en majeure partie de ces entités. 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** par défaut. À l'inverse, chaque fois que des informations pertinentes et disponibles émanent des Mutuelles **AMF** et **Mutlog** et **Mutlog Garanties**, celles-ci sont intégrées au support et une mention en précise l'origine. La SGAM **Matmut** a souhaité néanmoins, chaque fois que possible, intégrer les indicateurs clés de l'ensemble des entreprises affiliées.

Contributions

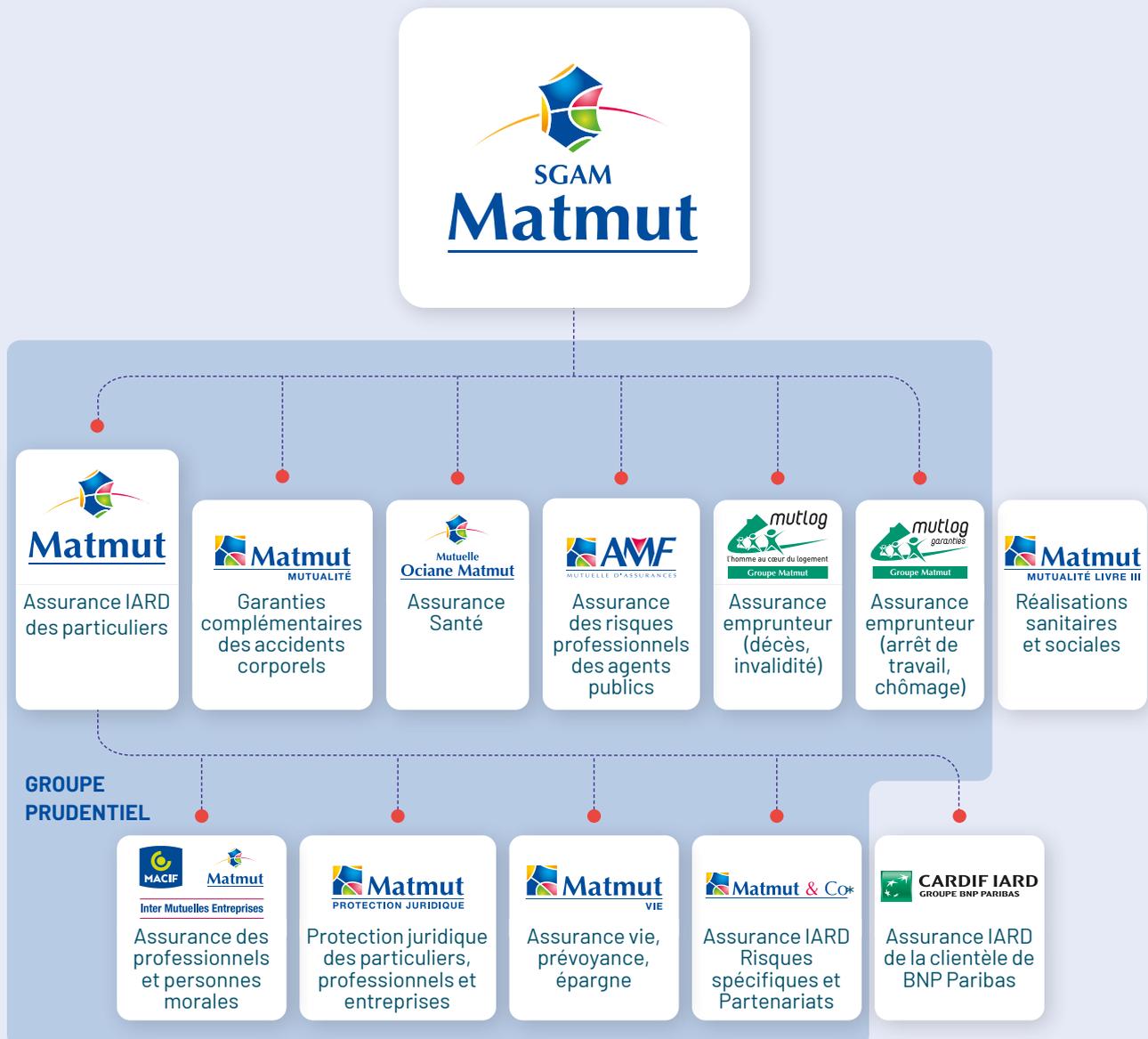
Les entités contributrices à la rédaction du présent rapport sont la Direction des Risques et du Contrôle Permanent, la Direction Juridique, Fiscale et Conformité, la Direction Générale Adjointe des Ressources Humaines et Relations Sociales, la Direction des Moyens Généraux et Travaux Immobiliers, la Direction Finance et Patrimoine, la Direction Générale Adjointe Organisation, Systèmes d'Information et Innovation.

Le Secrétariat Général **Matmut** pilote la collecte et la restitution des éléments composant la déclaration de performance extra-financière qui lui sont communiqués par les Directions Métiers de **Matmut** et les entreprises affiliées de la SGAM **Matmut**.

MODÈLE D'AFFAIRE

Fondée en 1961 à Rouen, la **Matmut** a fait ses premiers pas en proposant une assurance automobile aux meilleures conditions aux salariés du secteur privé. Depuis, la **Matmut** est devenue un acteur majeur sur le marché de l'assurance en France.

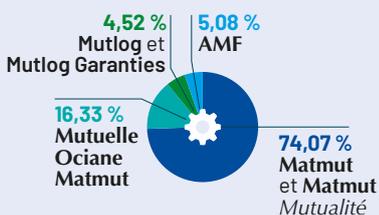
En cours d'année 2017, le Groupe **Matmut** a adapté son modèle organisationnel et s'est transformé en SGAM prudentielle à effet du 1^{er} janvier 2018 : la SGAM Groupe **Matmut**. Au 31 décembre 2019, la SGAM dorénavant dénommée SGAM **Matmut** regroupe les structures suivantes : **Matmut** et ses filiales, **Matmut Mutualité**, **AMF**, **Mutuelle Ociane Matmut**, **Mutlog** et **Mutlog Garanties**.



* **Matmut & Co** : anciennement **AMF Assurances**.

SGAM Matmut

POIDS DE CHAQUE AFFILIÉE



1

APPARTIENNENT À L'ÉCONOMIE SOCIALE

conciliant activité économique et équité sociale

- **Matmut**
Membre de la Fédération Française de l'Assurance (FFA) et adhérente au sein de cette Fédération à l'Association des Assureurs Mutualistes (AAM)
- **Matmut Mutualité** et **Mutuelle Ociane Matmut**
Adhérentes à la Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF)
- **AMF**
Adhérente à la FFA et l'AAM
- **Mutlog et Mutlog Garanties**
Adhérentes à la Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF)
Membre du GIE Groupe ACML

2

ONT UNE GOUVERNANCE DÉMOCRATIQUE

fondée sur la solidarité, l'égalité et l'humanisme

Au sein de chaque mutuelle, les sociétaires/adhérents élisent les délégués des sociétaires/adhérents qui les représentent aux Assemblées Générales, organes délibérant où se décident les grandes orientations et qui nomment le Conseil d'Administration

DES PARTENAIRES SOLIDES

- Inter Mutuelles Assistance (IMA)
- Groupe OFI
- BNP Paribas
- Socram Banque
- Crédit Coopératif
- Mutavie
- Solimut
- Mutuelles de la fonction publique
- Associations des comptables publics
- Cdiscount
- Attijariwafa Bank Europe

ACTIVITÉ

PRODUITS

- Auto/Moto
- Habitation
- Corporel famille
- Santé
- Jeunes
- Professionnels/Associations
- Agents publics
- Épargne/Crédit
- Contrat mutualiste
- Bateau
- Chasse
- Prévoyance obsèques
- Cyber risques
- Assurance Emprunteur
- Assurance des comptables publics et des régisseurs

SERVICES

- Assistance
- Services à la personne
- Télésurveillance
- Espaces personnels
- e-services mobiles
- Réparateurs agréés
- Services en ligne (Véhicules - Habitation - Santé)

RICHESSE HUMAINE



6 382
COLLABORATEURS
SGAM MATMUT
au 31/12/2019



RÉPARTITION PAR SEXE

2 130 hommes (33 %)
4 252 femmes (67 %)



RÉPARTITION CADRES/NON CADRES

2 345 cadres (37 %)
4 037 non-cadres (63 %)



RÉPARTITION PAR TYPE DE CONTRATS

- **5 883** CDI (92 %)
- **223** CDD (4 %)
- **276** alternants/contrat de professionnalisation (4 %)



RÉPARTITION PAR ENTITÉ

- **5 334** Matmut SAM
- **477** Mutuelle Ociane Matmut
- **292** Matmut Protection Juridique
- **193** Inter Mutuelles Entreprises
- **37** Mutlog - Mutlog Garanties
- **16** AMF
- **15** Matmut Vie
- **14** Matmut Mutualité
- **4** Matmut & Co

SOCIÉTARIAT



3 945 642
SOCIÉTAIRES
SGAM MATMUT
au 31/12/2019



RÉPARTITION
PAR ENTITÉ

- **2 946 789** Matmut SAM
- **475 581** Mutuelle Ociane Matmut
- **296 070** AMF*
- **143 894** Mutlog - Mutlog Garanties*
- **82 481** Inter Mutuelles Entreprises
- **827** Matmut & Co

SOLIDITÉ FINANCIÈRE



SGAM MATMUT
AU 31/12/2019

2 254
MILLIONS D'EUROS
Chiffre d'affaires

1 786
MILLIONS D'EUROS
Fonds propres

5 338
MILLIONS D'EUROS
Actifs gérés

69,1
MILLIONS D'EUROS
Résultat net combiné

206 %
Ratio de solvabilité

PORTEFEUILLE



7 401 219
CONTRATS
SGAM MATMUT
au 31/12/2019



PORTEFEUILLE DE CONTRATS
EN DÉTAIL

- 2 773 845**
contrats Véhicules à moteur
- 2 250 858**
contrats Habitation
- 1 237 549**
contrats Corporel
- 475 581** contrats Santé
- 166 952** contrats PRO
- 160 644**
contrats Assurance Scolaire
- 133 640**
contrats Assurance Vie
- 99 259** contrats
Assurance Emprunteur*
- 25 588** contrats
Assurance des Comptables
Publics et Régisseurs*
- 18 767** contrats
MPAP (Multigaranties
Professionnelles des Agents
Publics)
- 58 536** contrats autres
(Navigation de Plaisance,
Chasse, Loyers impayés,
Contrats collectifs,
Étudiants)

* Données au 30/11/2019

PRÉSENTATION DES PRINCIPAUX RISQUES EXTRA-FINANCIERS

ENJEUX - POLITIQUES APPLIQUÉES - RÉSULTATS/INDICATEURS CLÉS - OBJECTIFS

RISQUE SOCIÉTAL

■ RISQUE DE GOUVERNANCE

ENJEU
Adopter une gouvernance transparente en garantissant un fonctionnement démocratique

IMPLICATION DES SOCIÉTAIRES À LA GOUVERNANCE

Les statuts des Mutuelles de la SGAM **Matmut** prévoient que chaque assuré participe à l'élection des délégués des sociétaires qui le représenteront aux Assemblées Générales selon le principe : « un homme/une voix ».

830 délégués des sociétaires SGAM Matmut en 2019

	2018	2019	Taux de participation 2019
Matmut			
Nb de délégués conviés aux AG	462	471	92,4 %
Mutuelle Ociane Matmut			
Nb de délégués conviés aux AG	161	165	71,2 %
AMF			
Nb de délégués conviés aux AG	110	110	80,9 %
Mutlog-Mutlog Garanties			
Nb de délégués conviés aux AG	45	39	60,4 %

Pour **Matmut**, **Matmut Mutualité** et **Ociane Matmut**, l'ancrage territorial se situe jusque dans la gouvernance avec des délégués des sociétaires issus de l'ensemble du territoire national (répartis à partir des départements en sections de vote). La fréquence de renouvellement des délégués varie selon les statuts des Mutuelles.

	2018	2019
Matmut		
Départements concernés	31	40
Sociétaires votants	906 928	985 875
Mutuelle Ociane Matmut		
Départements concernés	Pas d'élections en 2018	24
Adhérents votants		57 805
AMF		
Pas d'élections 2018-2019		
Mutlog-Mutlog Garanties		
Pas d'élections 2018-2019		

Taux de participation élections 2019
Matmut/Matmut Mutualité : 14,9%
Mutuelle Ociane Matmut : 9,6 %

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.

En 2019
85 délégués du Conseil d'Administration
sur 87 départements

Ils participent à des actions de formation trimestrielles pour une meilleure connaissance...

En 2019
taux de participation : 53 %

La **Matmut** entretient des liens solides avec les délégués tout au long de l'année.

Ils sont conviés à des rendez-vous réguliers - en régions à Rouen, Tours, Paris, Marseille, Lyon et Bordeaux en amont des Assemblées Générales - à Paris en mars et décembre pour les délégués du Conseil d'Administration et les délégués des entreprises affiliées de la SGAM **Matmut**.

Taux de participation aux réunions régionales
2018 : 60 %
2019 : 55 %

Les délégués reçoivent régulièrement des informations : un dossier d'informations spécifique remis en réunion régionale (avril), un dossier complet sur les Assemblées Générales dans le **Matmut Info** (semestriel), des publications dédiées : lettres aux délégués des sociétaires (trimestrielle), lettres aux délégués du Conseil d'Administration (biennuelles).



OBJECTIF

Assurer la pérennité du modèle mutualiste par une gouvernance responsable

INÉGALITÉS SOCIALES

ENJEUX

Favoriser une politique de mécénats culturels et sportifs et encourager la recherche médicale
Développer la prévention et soutenir des actions sociales

POLITIQUE DE MÉCÉNATS

Matmut développe depuis plusieurs années une politique d'action culturelle dynamique :

- accompagnement et promotion d'artistes et de structures dans leur démarche de création et de diffusion en s'engageant également aux côtés des jeunes talents,
- un accès gratuit et pour tous à la culture via le Centre d'art contemporain situé à Saint-Pierre-de-Varengeville : 400 m² d'espaces d'expositions dédiés à la promotion d'œuvres d'artistes contemporains et un parc de 6 hectares consacré à la mise en valeur de sculptures et de végétaux.

En matière de mécénat sportif, **Matmut** accompagne plus de 200 clubs sportifs, fédérations ou équipes de tous les niveaux et dans toute la France

38 000 visiteurs au Centre d'art contemporain en 2019

FONDATIONS – PARTENARIATS MÉDICAUX ET SOCIAUX

De nombreuses actions de mécénat médical, médico-social ou économique sont mises en place, parmi lesquelles :

- la Fondation **Matmut** – la Fondation Paul Bennetot – du nom de son fondateur, spécialement dédiée au soutien à la recherche médicale appliquée, qui intervient surtout autour des problématiques liées aux difficultés de mobilité post-traumatique ou liées au vieillissement,
- la Fondation Charles Nicolle dont les dons permettent l'acquisition de matériels innovants,
- le soutien à une centaine d'autres structures dans les domaines médical et médico-social,
- la Fondation «Entrepreneurs de la Cité», dont elle est membre fondateur, qui propose une microassurance professionnelle exclusivement au service des micro-entrepreneurs.

Matmut et **AMF** sont partenaires de la Fondation de l'Avenir qui 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.

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

Mutlog et **Mutlog Garanties** soutiennent la Fondation Internationale de la Recherche Appliquée sur le Handicap (FIRAH) : entièrement dédiée à la recherche appliquée sur le handicap afin d'améliorer la qualité de vie et la participation sociale des personnes handicapées. La FIRAH favorise le rapprochement entre la recherche et les acteurs de terrain : proches aidants, professionnels, associations... **Mutlog** soutient également la recherche sur les maladies mitochondriales avec le laboratoire de génétique du CHU d'Angers.

	2018	2019
Matmut		
Nb d'appels à projets soutenus par la Fondation Paul Bennetot	15	22
AMF		
Nb d'appels à projets soutenus	1	1

MISE EN PLACE D' ACTIONS DE PRÉVENTION GRATUITES EN SANTÉ – CONDUITE AUTO/MOTO – ACCIDENT DE LA VIE COURANTE

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

	2018	2019	Évolution
Matmut			
Nb actions prévention santé	42	70	+67 %
Nb invitations adressées aux sociétaires	34 200	41 000	+20 %
Taux satisfaction	90 %	92 %	+2 points

Matmut propose également à ses assurés :

- des stages de conduite auto/moto gratuits : nouvelles réglementations, anticipation des risques, rappel du code de la route, éco-conduite,
- des messages de prévention sur l'application de navigation Waze afin d'accompagner les automobilistes pendant les week-ends de chassés-croisés et réduire la sinistralité auprès de la cible Jeunes lors des soirées,
- les services de Liberty Rider : application gratuite pour les deux roues, scooters et motos permettant, en lien avec Inter Mutuelles Assistance, la détection des accidents, le suivi des trajets et l'assistance,
- un dispositif de coaching personnalisé avec **Matmut Connect Auto** pour leur apporter des leviers d'amélioration dans leurs pratiques de conduite,
- des actions terrain déployées autour de thèmes tels que les dangers de la maison, la préservation du capital solaire par la distribution en Agences de testeurs UV.

115 000 visites
sur les pages
Prévention du site
matmut.fr

Près de 1 800 000 €
consacrés à la
Prévention

	2018	2019	Évolution
Matmut			
Nb d'actions prévention auto/moto, accidents de la vie courante	59	70	+18,6 %
Nb places de stages 4/2 roues mises à disposition	3 060	3 000	-2 %

EXPÉRIENCE DE RÉSIDENCE BIGÉNÉRATIONNELLE

Mutlog et **Mutlog Garanties** conjointement avec l'ACMIL (Association de Coordination des Moyens d'Intervention pour le Logement) ont initié le dispositif « A.I.M.E.R. © » à Limoges (Aînés - Infirmiers - Médecins - Étudiants - Résidence), dont l'objectif est de faire cohabiter sous le même toit des personnes en début de dépendance et des étudiants en professions de santé. La résidence, située en centre-ville, est composée de 6 appartements permettant un maintien de l'autonomie à domicile avec un accompagnement humain dédié basé sur l'enrichissement de la relation intergénérationnelle, entre « patients d'aujourd'hui » et « futurs praticiens de demain ». Cette initiative a été récompensée au titre de l'innovation Sociale de la fédération des Entreprises Sociales de l'Habitat.



OBJECTIF

Inscrire l'action de la SGAM **Matmut** dans les initiatives et projets de son territoire

■ MANQUE D'ACCESSIBILITÉ À L'ASSURANCE

ENJEU

Développer une conception solidaire et humaine de l'assurance

COMMISSION/COMITÉ D'ACTION MUTUALISTE/ FONDS D'ENTRAIDE

Toutes les entreprises affiliées de la SGAM **Matmut** s'attachent à proposer des garanties aussi étendues que possible à leurs sociétaires afin de leur offrir une protection complète, dans le respect de leurs impératifs budgétaires. Cependant certaines situations ne peuvent être indemnisées au titre des contrats proposés et les victimes de ces événements se retrouvent parfois dans des situations dramatiques.

Sensibles à ces cas difficiles, les entreprises affiliées de la SGAM **Matmut** se sont dotées d'une organisation ou d'une structure permettant de venir en aide aux personnes concernées au travers de Commission ou Comité d'Action Mutualiste ou Fonds d'entraide.

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

	2018	2019	Évolution
Matmut			
Nb dossiers examinés	409	351	-14 %
Nb dossiers acceptés	331 soit 81 %	250 soit 71 %	-24,5 %
Montant aides allouées	704 353 €	511 937 €	-27 %
Mutuelle Ociane Matmut			
Nb dossiers examinés	833	641	-23 %
Nb dossiers acceptés	771 soit 93 %	600 soit 94 %	-22 %
Montant aides allouées	340 190 €	271 272 €	-20 %
AMF			
Nb dossiers examinés	0	1	/
Nb dossiers acceptés	/	1	/
Montant aides allouées	/	6 000 €	/
Mutlog-Mutlog Garanties			
Nb dossiers examinés	48	29	-39,6 %
Nb dossiers acceptés	48 soit 100 %	29 soit 100 %	-39,6 %
Montant aides allouées	20 768 €	13 099 €	-37 %

ACCÈS AU NUMÉRIQUE ET AUX AGENCES POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Services accessibles aux sourds et malentendants : depuis 2014, **Matmut** rend un service accessible depuis son site internet et son application mobile **Ma Matmut** afin de faciliter la mise en relation des sociétaires et prospects sourds et malentendants avec les plateformes téléphoniques.

Services accessibles aux personnes malvoyantes et non voyantes : l'application mobile **Ma Matmut** et le site internet sont accessibles aux personnes malvoyantes et non voyantes.

Accessibilité physique des Agences : **Matmut** adapte ses Agences et facilite leur accès aux personnes en situation de handicap notamment par l'installation de rampe amovible ou non.

AMF facilite l'accès au Siège social des sociétaires en situation de handicap par une rampe d'accès revêtue d'une bande d'aide à l'orientation pour les personnes malvoyantes et non voyantes.

Mutlog et Mutlog Garanties facilitent l'accès des personnes en situation de handicap notamment par l'existence d'un fauteuil monte-escalier, pour l'accès à la salle des Conseils d'Administration et de réunions.



OBJECTIF

Traduire dans les faits le mutualisme de la SGAM **Matmut** par la solidarité et la réduction des exclusions

■ BAISSÉ D'ATTRACTIVITÉ ET VOLATILITÉ DES ASSURÉS

ENJEU

Concevoir des produits et services adaptés et d'utilité sociale, des offres lisibles, au coût le plus juste

OFFRES ET SERVICES ADAPTÉS ET INNOVANTS

Le Groupe **Matmut** se positionne en tant que « complice de vies » des assurés et s'attache à leur offrir une couverture assurantielle utile et des services les plus larges possible adaptés à leurs besoins et à toutes les étapes de leur vie, en phase avec les évolutions technologiques et sociétales. Pour répondre aux nouveaux usages et comportements des assurés la **Matmut** propose des offres et services :

- en auto : usage « éco mobilité » pour une utilisation exclusivement privée ou pour les étudiants... option pour permettre la mise en location de son véhicule, offre temporaire en cas de location ponctuelle, stages gratuits d'éco conduite ou de prévention des risques routiers, inclusion de la garantie des équipements de protection du motard (casque, airbag...),
- en habitation : incitation tarifaire à des mesures de prévention (système de protection contre le vol/incendie), garantie des équipements durables (panneaux solaires, pompes à chaleur...), offre adaptée aux colocataires, aux personnes en maison médicalisée, de retraite ou en institut spécialisé, offre adaptée aux étudiants à l'étranger...
- en santé : prise en charge d'un deuxième avis médical en cas de maladie grave, coaching santé en ligne, remboursements au-delà des exigences légales en homéopathie, médecines douces...

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

RELATION CLIENT – PROACTIVITÉ COMMERCIALE

La **Matmut** propose des parcours clients complémentaires, fluides et simples, permettant de répondre à leurs différents besoins avec efficacité :

- mise à disposition de Plateformes Relation Sociétaire au service des assurés avec une approche « multicanal » (téléphone, courrier...),
- projet SMART visant à déployer de nouveaux outils au service d'une relation personnalisée, fluide et rapide,
- numérisation des courriers pour un traitement accéléré des sollicitations des assurés,
- signature électronique des documents et multiplication des services disponibles en ligne (souscription, consultation, téléchargement d'attestation...),
- renforcement des outils de « self care » permettant notamment aux sociétaires de déclarer s'ils le souhaitent leurs sinistres en ligne, quel que soit le contexte (sinistre auto, habitation, accident corporel) et d'être informés dans toutes les phases du traitement de leur dossier,
- déclaration de bris de glace et prise de rendez-vous avec un partenaire spécialisé en seul appel,
- développement de notifications, notamment par SMS, pour une meilleure information : envoi d'un SMS avec n° du sinistre immédiatement après enregistrement de la déclaration, envoi de SMS à tous les assurés situés dans une zone sinistrée suite à une catastrophe naturelle, pour les conseiller et collecter leur 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 auprès de nos services,
- mise en place d'une expertise à distance « SELFPIX » via le réseau de réparateurs agréés permettant à l'assuré d'adresser lui-même à l'expert partenaire les photos de son véhicule.

	2018	2019	Évolution
Matmut			
Nb sinistres pouvant être déclarés en ligne	99,70 %	100 %	+0,3 %
Nb d'appels proactivité commerciale	1 388 012	2 002 325	+44,2 %
Nb contrats signés électroniquement	59 %	80 %	+21 points
Nb SMS envoyés en sinistre	NC	347 475	/

Numéro 1 de l'expérience Client 2018

Enquête Forrester publiée 05/2019

DÉMARCHE QUALITÉ

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

- la mesure du niveau de qualité servie,
- 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.

Un réseau de correspondants qualité a été mis en place dans les directions et des actions de sensibilisation sont mises en œuvre auprès des collaborateurs.

La démarche débouche annuellement sur l'élaboration d'un reporting et la mise en place de plan de progrès réalisé en collaboration avec les directions du Groupe.

90 % de sociétaires satisfaits et 94 % de sociétaires satisfaits du bilan personnalisé avec un conseiller *

Renouvellement de la certification Iso 9001 obtenue par la Mutuelle Ociame Matmut depuis 2013

* Enquête la Voix du Client 2019.



OBJECTIFS

Être à l'écoute des assurés et les accompagner au mieux à chaque étape de leur vie

RISQUE SOCIAL

ENJEUX

Garantir de bonnes conditions de travail
Lutter contre les discriminations et favoriser la diversité
Assurer un dialogue social de qualité
Favoriser le développement des compétences

■ RISQUE DE DÉGRADATION DU CLIMAT SOCIAL

POLITIQUES DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS : ÉGALITÉ FEMMES/HOMMES - DIVERSITÉ

Prorogation, par avenant du 23 octobre 2019, de l'accord relatif à l'égalité professionnelle :

- absence de discriminations en matière de :
 - recrutement,
 - formation,
 - évolution professionnelle,
 - rémunération et équilibre entre activité professionnelle et responsabilité familiale,
- publication annuelle et analyse d'indicateurs par les membres de la commission égalité professionnelle du Comité Social et Économique de l'UES **Matmut**,
- à travers un dialogue social de qualité et des actions mises en place, la **Matmut** porte une attention particulière :
 - aux éventuels écarts de rémunération,
 - à l'égalité des chances face à la promotion et à l'augmentation salariale,
 - aux rémunérations des femmes absentes pour congé maternité.

6 382 collaborateurs
SGAM Matmut

6 329
collaborateurs
UES Matmut

16
collaborateurs
AMF

37
collaborateurs
Mutlog
Mutlog Garanties

	2018	2019	Évolution	Représentativité par entité
UES Matmut				
Nb salariés -30 ans	795	993	+25 %	16 %
Nb salariés entre 30 et 50 ans	4 017	3 867	-3,7 %	61 %
Nb salariés +50 ans	1 410	1 469	+4,2 %	23 %
Nb femmes	4 159	4 220	1,5 %	67 %
Nb hommes	2 063	2 109	2,2 %	33 %
AMF				
Nb salariés -30 ans	2	2	=	12 %
Nb salariés entre 30 et 50 ans	11	11	=	69 %
Nb salariés +50 ans	4	3	-25 %	19 %
Nb femmes	10	10	=	62,5 %
Nb hommes	7	6	-14,3 %	37,5 %
Mutlog-Mutlog Garanties				
Nb salariés -30 ans	1	2	100 %	5,5 %
Nb salariés entre 30 et 50 ans	20	20	=	54,5 %
Nb salariés +50 ans	17	15	-11,8 %	40,5 %
Nb femmes	22	22	=	60 %
Nb hommes	16	15	-6,2 %	40 %

Index Égalité femmes/hommes : 88
UES Matmut

MESURES EN FAVEUR DE L'INSERTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

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

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

	2018	2019	Évolution
UES Matmut			
Nb salariés en situation de handicap	445	433	-2,7%
Taux d'emploi de personnes en situation de handicap	6,7%	6,2%	-0,5 point
AMF			
Nb salariés en situation de handicap	0	0	/
Mutlog-Mutlog Garanties			
Nb salariés en situation de handicap	1	1	=

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 est de 213 jours travaillés.

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

Une expérimentation sur le télétravail a été engagée le 20 septembre 2019. Cette nouvelle forme d'organisation du travail, qui favorise le rapport de confiance et la responsabilisation des salariés, fait l'objet d'une expérimentation de 6 à 12 mois.

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES COLLABORATEURS

	2018	2019	Évolution	Répartition
UES Matmut				
Nb collaborateurs Siège social	2 130	2 163	+1,5 %	34 %
Nb collaborateurs Régions	4 092	4 166	+1,8 %	66 %
AMF				
Nb collaborateurs Siège social	17	16	-6 %	100 %
Mutlog-Mutlog Garanties				
Nb collaborateurs Siège social	38	37	-2,6 %	100 %

■ DÉGRADATIONS DES RELATIONS COLLECTIVES - RISQUES PSYCHOSOCIAUX

POLITIQUE DE DIALOGUE SOCIAL/ACCORDS COLLECTIFS

En 2019, la **Matmut** a pérennisé l'Observatoire du Climat Social, en lien avec Harris Interactive, pour offrir à ses collaborateurs une nouvelle occasion de s'exprimer sur leur quotidien professionnel dans une dynamique de progrès et d'amélioration continue.

Signature d'accords d'entreprise **Matmut** en 2019 :

- accord Négociation Annuelle Obligatoire 2019 du 22 mars,
- accord relatif à l'accompagnement humain au déploiement opérationnel du projet « parcours sociétair MPJ » signé le 18 avril,
- avenant n° 3 et 4 «Se donner les moyens d'un dialogue social et économique dynamique, responsable et de qualité» le 18 avril et 9 octobre,
- accord sur la Qualité de Vie au Travail le 15 mai,
- avenant n° 1 sur la valorisation des compétences acquises par les représentants du personnel et/ou mandataires sociaux le 13 juin,
- accords de transition relatif à l'intégration des salariés de la **Mutuelle Ociane Matmut** aux CPAM de Dordogne, Gironde, Pyrénées-Atlantiques, Hautes-Pyrénées le 13 juin,

- accord relatif à la mise en place du vote électronique le 9 octobre et protocole d'accord préélectoral relatif aux élections du CSE le 10 juin,
- accord relatif à la mise en place du CSE le 11 octobre,
- avenant n° 4 relatif à l'égalité professionnelle signé le 23 octobre.

	2018	2019	Évolution
UES Matmut			
Nb accords collectifs signés	10	11	+10 %
Nb réunions CSE	18	27	+50 %
Nb réunions paritaires	35	47	+34,3 %
AMF			
Nb accords collectifs signés	0	0	=
Nb réunions CSE	11	11	=
Nb réunions paritaires	0	0	=
Mutlog-Mutlog Garanties			
Nb accords collectifs signés	0	1	NS
Nb réunions CSE	5	6	+20 %
Nb réunions paritaires	0	0	=

POLITIQUE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

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

- des conditions de sécurité d'accès au Siège social renforcées,
- l'installation de boutons d'alarme au sein des Agences pour prémunir les collaborateurs en lien avec le public d'éventuelles « agressions externes »,
- la mise aux normes du DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Pro),
- 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 psychosociaux, en mettant en œuvre des dispositifs d'aide et d'accompagnement collectifs et individuels,
 - la mise en œuvre de périodes d'immersion, de travaux en 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 et/ou à l'externe, en poursuivant le développement au travail d'une politique interne de Santé et plus largement en accentuant les actions de prévention,
- la mise en place d'une cabine de téléconsultation médicale H4D dans le cadre de l'accord sur la QVT : cabine médicale connectée dans les locaux du Siège social permettant d'échanger, par visioconférence, avec un médecin généraliste.

	2018	2019	Évolution
UES Matmut			
Nb accident du travail/trajet	97	87	-10,3 %
Taux absentéisme	5,4 %	5,5 %	+0,1 point
AMF			
Nb accident du travail/trajet	0	0	=
Taux absentéisme	1,5 %	4,2 %	+2,7 points
Mutlog-Mutlog Garanties			
Nb accident du travail/trajet	1	0	NS
Taux absentéisme	4,5 %	4,2 %	-0,3 point

■ RISQUE D'INADÉQUATION DES COMPÉTENCES AUX ÉVOLUTIONS MÉTIER

PLANS DE FORMATION ADAPTÉS AUX ÉVOLUTIONS

Des plans de formation construits avec les Directions Métiers couplés à une gestion prévisionnelle des emplois reposant sur :

- un dispositif de Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) pour anticiper les évolutions des compétences et préparer la **Matmut** aux évolutions du secteur de l'assurance,
- le déploiement prévisionnel des emplois fondé sur une cartographie des nouvelles compétences et l'identification des métiers de demain,
- des parcours de formation individualisés,
- un accent mis sur l'acculturation et la compréhension renforcée des enjeux du digital : l'ensemble des collaborateurs **Matmut** a obtenu en 2020 son Certificat Digital Assurance (CDA) : e-learning de 80 questions couvrant 28 compétences digitales,
- le lancement le 23 septembre de l'Académie **Matmut** pour aborder l'apprentissage sous de nouveaux formats pour

développer l'autonomie des collaborateurs, susciter leur implication, leur engagement et les préparer aux nouveaux métiers, aujourd'hui, à l'aide d'interaction avec le formateur grâce aux tablettes et demain, par des mises en situation grâce à la réalité virtuelle,

- le renforcement de l'engagement en matière d'alternance, opportunité de repérer les talents et de les fidéliser pour répondre aux besoins futurs,
- la création d'une classe dédiée à la formation en vue de l'obtention d'une licence professionnelle « chargé(e) de clientèle en assurances » en partenariat avec l'IFPASS de Paris,
- le suivi d'un cursus Objectif Manager en partenariat avec NEOMA Business School.

276 alternants en 2019

	2018	2019	Évolution
UES Matmut			
Nb collaborateurs ayant suivi une formation	6 079	6 494	+6,8 %
Nb jours formation	22 105	24 512	+10,9 %
Taux accès à la formation	97,7 %	97,8 %	+0,1 point
Pourcentage masse salariale consacrée à la formation	5,5 %	6,2 %	+0,7 point
AMF			
Nb collaborateurs ayant suivi une formation	16	16	=
Nb jours formation	52	179	+244 %
Taux accès à la formation	89 %	100 %	+11 points
Pourcentage masse salariale consacrée à la formation	2,8 %	2,9 %	+0,1 point
Mutlog-Mutlog Garanties			
Nb collaborateurs ayant suivi une formation	25	27	+8 %
Nb jours formation	52	47	-9,6 %
Taux accès à la formation	66 %	73 %	+7 points
Pourcentage masse salariale consacrée à la formation	2,1 %	2,4 %	+0,3 point

■ PERTE D'ATTRACTIVITÉ/TURN OVER EXCESSIF

POLITIQUE DE RECRUTEMENT

La politique de recrutement comporte :

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

	2018	2019	Évolution
UES Matmut			
Nb total d'embauches	1 000	1 060	+6 %
Turn over	5,4 %	4,3 %	-1,1 point
Nb alternants	213	275	+29,1 %
AMF			
Nb total d'embauches	2	0	/
Turn over	11,7 %	2,9 %	-8,8 points
Nb alternants	0	0	/
Mutlog-Mutlog Garanties			
Nb total d'embauches	6	3	-50 %
Turn over	2,6 %	16,2 %	-13,6 points
Nb alternants	0	1	+100 %

POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION

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

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

	2018	2019	Évolution
UES Matmut			
Pourcentage d'évolutions salariales cumulées (en nb salariés)	34 %	29,7 %	-4,3 points
Nb évolutions fonctionnelles (promotion classe sup)	368	317	-13,9 %
AMF			
Pourcentage d'évolutions salariales cumulées (en nb salariés)	23,5 %	64,7 %	+41,2 points
Nb évolutions fonctionnelles (promotion classe sup)	0	2	+200 %
Mutlog-Mutlog Garanties			
Pourcentage d'évolutions salariales cumulées (en nb salariés)	13 %	10,8 %	-2,2 points
Nb évolutions fonctionnelles (promotion classe sup)	2	4	+100 %

5 <small>ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES</small> 	10 <small>INÉGALITÉS RÉDUITES</small> 	OBJECTIF Concilier performance économique et performance sociale au sein de la SGAM Matmut
---	--	--

RISQUE NUMÉRIQUE

■ MANQUEMENT AUX RÈGLES DE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES CLIENTS/ COLLABORATEURS

ENJEUX

**Protéger les assurés et les collaborateurs du risque de divulgation de leurs données personnelles
Sécuriser les outils informatiques et les données contre une cyberattaque**

DISPOSITIF DE PROTECTION DES DONNÉES

Mise en place d'un dispositif de Protection des Données personnelles (RGPD) et désignation d'un Délégué à la Protection des Données (DPO) :

- intégrant, aux documents contractuels (devis, Conditions Particulières, Conditions Générales...) une mention comportant les informations essentielles sur l'usage fait des données personnelles des sociétaires, les renvoyant vers le site internet du Groupe pour une information complète,
- renforçant et facilitant l'exercice des droits : d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition,
- 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, 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 **Matmut** et d'autres entités du Groupe sont amenées à traiter, directement ou indirectement (en cas de sous-traitance), tout au long de leur carrière professionnelle et indication de leurs droits et obligations auxquelles elle est tenue en sa qualité de responsable de traitement (droit d'accès, de rectification, droit à l'effacement...).

Procédure de notification des violations de données personnelles auprès de la CNIL et des personnes victimes.

Sensibilisation des collaborateurs :

- publication sur l'intranet **Matmut** d'une note de service et actualisation de la documentation pérenne sur la protection des données personnelles,
- e-learning sur la sensibilisation à la cybersécurité destiné aux collaborateurs,
- actions de sensibilisation par le DPO auprès des populations les plus concernées.

AMF entretient son dispositif de Protection des Données Personnelles porté par son Délégué à la Protection des Données (DPO). Les collaborateurs de l'**AMF** ont chacun bénéficié d'une formation complétée par des actions de sensibilisation.

Mutlog et **Mutlog Garanties** ont également mis en place un dispositif de Protection des Données Personnelles. Un Délégué à la Protection des Données a été désigné.

	2018	2019	Évolution
Matmut			
Nb de demandes accès des clients	11 non significatif : début traitement	51	NS
Nb de demandes de rectification	0	0	=
Nb de demandes d'opposition	19 non significatif : début traitement	214	NS
Nb de violations des données personnelles notifiées à la CNIL	1	1	=
Nb de plaintes CNIL	0	0	=

■ CYBER-RISQUES : ATTEINTE DES SYSTÈMES INFORMATIQUES ET DES DONNÉES INFORMATISÉES

POLITIQUE DE PRÉVENTION DES CYBER-RISQUES

Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) qui regroupe :

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

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

- le contrôle des accès par une gestion sécurisée :
 - des mots de passe pour les sociétaires et les collaborateurs,
 - des habilitations et accès des collaborateurs,
 - des logiciels de protection et navigation en HTTPS – gage de sécurité,
- une politique de continuité d'activité (PCA/PRA).

La Charte informatique et téléphonique, mise à la disposition des collaborateurs, fixe 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.

Souscription d'un contrat cyber-risques couvrant un large périmètre : responsabilité civile, dommages subis, cyber-extorsion, gestion de crise.

Actions de sensibilisation des collaborateurs

Les collaborateurs sont invités à consulter le site <https://www.hack-academy.fr> apportant de façon ludique (vidéos et quiz) les éléments d'informations indispensables pour ne pas s'exposer ou exposer la **Matmut** aux attaques malveillantes et permettant :

- d'appréhender les techniques utilisées par les pirates informatiques,
- d'acquérir des automatismes simples pour éviter ces désagréments.

	2018	2019	Évolution
Matmut			
Nb d'emails reçus et contrôlés	42 000 000	38 000 000	-9,5%
Nb de SPAMS arrêtés	12 000 000	10 000 000	-16,7%
Nb de menaces avérées stoppées (virus et malware)	87 000	112 000	+28,7%

AMF bénéficie, pour faire face aux cyber-risques :

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

Elle a mis à disposition des collaborateurs en 2019, une charte informatique et téléphonique, fixant le cadre d'une utilisation adaptée, responsable et sécurisée du système d'information et de communication de l'**AMF**. Des actions de sensibilisation aux cyber-risques ont également été dispensées en 2019.

Mutlog et Mutlog Garanties disposent d'une Charte informatique destinée à définir les règles d'utilisation du SI et d'établir des normes pour assurer l'usage acceptable de l'email et des ressources d'internet et de l'intégrité des SI.

OBJECTIF

Prévenir, identifier et atténuer les cyber-risques

■ RISQUE DE RÉPUTATION LIÉ AUX MENTIONS NÉGATIVES SUR INTERNET

ENJEU

Se préserver de la détérioration de l'image de la SGAM Matmut face aux éventuels buzz négatifs notamment sur les réseaux sociaux

SUIVI VEILLE E-RÉPUTATION

Au quotidien et depuis de nombreuses années, une surveillance permanente des échanges, avis ou commentaires postés sur le Net au sujet de la **Matmut** est opérée. Des études de satisfaction permettent d'identifier des sources de mécontentement et d'anticiper les nouveaux besoins.

	2018	2019	Évolution
Matmut			
Nb de citations	71 200	59 400	-16,6 %
Tonalité positive des échanges	20 %	6 %	- 14 points
Tonalité neutre des échanges	75 %	91 %	+ 16 points
Tonalité négative des échanges	5 %	3 %	- 2 points

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.

CONTRÔLE DES INFORMATIONS PUBLIÉES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Les publications diffusées sur les réseaux sociaux sont encadrées par :

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

	2018	2019	Évolution
Matmut			
Facebook	77 690 abonnés	127 418 abonnés	+64 %
	298 publications	352 posts	+18 %
Twitter	8 526 abonnés	18 503 abonnés	+117 %
	609 publications	816 tweets	+34 %
LinkedIn	8 896 abonnés	18 933	+113 %
	77 publications	130 publications	+69 %
Instagram (lancement décembre 2018)	229 abonnés	989 abonnés	+332 %
	18 publications	72 publications	+300 %

RISQUE ENVIRONNEMENTAL

ENJEUX

Prévenir les pollutions et valoriser les déchets
Agir sur les consommations internes et sur les déplacements
Engager les collaborateurs dans la démarche

■ RISQUE DE POLLUTION - ÉMISSION DE DÉCHETS

POLITIQUE DE GESTION DE L'ÉNERGIE

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

La **Matmut** s'est engagée, en tant qu'acteur économique local majeur, dans la démarche COP21 mise en œuvre par la métropole de Rouen. Ceci se traduit par la participation au concours CUBE 2020 (Concours Usages Bâtiment Efficace 2020). 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. Les différentes actions menées dans le cadre de ce concours ont permis une réduction de l'ordre de 20 % des consommations du Siège social pour l'année 2019.

La **Matmut** souhaite renforcer dans les prochaines années 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.

Depuis plusieurs années, la **Matmut** souhaite développer ses projets immobiliers dans un objectif de réduction d'empreinte carbone en visant l'obtention de labels tels que PassivHaus ou Breeam Very Good. Un de ses projets, La Filature (plus grand bâtiment tertiaire labellisé PassivHaus en France), a ainsi été récompensé en 2019 par le trophée du développement durable. Enfin, pour contribuer au développement du tissu local, le Groupe impose dans ses marchés le recours à un minimum de 30 % d'entreprise du territoire.

Mutlog et **Mutlog Garanties** participent au concours « Ergapolis » à destination des étudiants en architecture, urbanisme, ingénierie, économie, sociologie, géographie, paysagisme et communication, qui porte sur des projets de renouvellement urbain sur le territoire de la Vallée de la Seine. Ce concours permet, en France et à l'international, de développer un langage commun du développement durable pour répondre aux enjeux de la ville durable : dynamique de co-construction, innovation collaborative et conduite du changement, solutions innovantes.

POLITIQUE DE GESTION DU PARC AUTOMOBILE ET DES DÉPLACEMENTS

- Dotation des véhicules de service : catégorie et motorisation du véhicule choisies après une étude fine du « profil routier » du collaborateur et incitation des collaborateurs tributaires d'un véhicule de fonction, à faire le choix d'un véhicule à motorisation électrique ou hybride,
- augmentation du nombre de véhicules électriques ou hybrides,
- déploiement de bornes de recharges à destination des voitures ou des vélos,
- engagement des collaborateurs itinérants par la mise en place d'une Charte du conducteur responsable et la participation à des stages éco-conduite,
- participation, en lien avec la Métropole Rouen Normandie, la Région Normandie, les Groupes Transdev, Renault et la Caisse des Dépôts, au lancement du projet « Rouen Normandy Autonomous Lab », service de mobilité à la demande sur routes ouvertes à la circulation avec des véhicules électriques autonomes accessible au public.

	2018	2019	Évolution
Matmut			
Bilan CO ₂ du parc automobile	104,24	103,79	-0,4 %
Consommation de carburant	1 010 206 litres	990 568 litres	-2 %
Part des véhicules propres dans le parc auto Matmut	6,1 %	10 %	+3,9 points
Taux de participation au stage Éco-conduite par les collaborateurs concernés	72 %	88 %	+16 points

■ MAUVAISE GESTION DES CONSOMMATIONS INTERNES

POLITIQUE DE RÉDUCTION DES CONSOMMATIONS INTERNES

Actions visant à limiter les consommations internes :

- installation d'un système de récupération d'eau de pluie sur le site du Siège social **Matmut**,
- suivi des consommations d'énergie,
- mesures de réduction de la consommation de papier (réduction du nombre d'imprimantes, paramétrage recto/verso, gestion centralisée des impressions, dématérialisation de dossiers sinistres),
- 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.

	2018	2019	Évolution
Matmut			
Eau de pluie récupérée (système de récupération)	600 000 litres	519 000 litres	-13,5 %
Consommation* de fioul (litres)	5 950	14 010	+135 %
Consommation d'électricité (kWh)	22,1 millions	21,6 millions	-2,2 %
Consommation de gaz (kWh)	7,2 millions	6,3 millions	-12,5 %
Consommation de papier (tonnes)	Imprimés de gestion : 303	Imprimés de gestion : 311	+2,6 %
	Photocopies : 112	Photocopies : 93	-17 %
Nb sites connectés aux automates de gestion	70	78	+11,4 %
Pourcentage de sites connectés aux automates de gestion	13,70 %	15,2 %	+1,5 point

* Achat de fioul ne tenant pas compte du stock final en fin de période.

POLITIQUE DE VALORISATION DES DÉCHETS

Les collaborateurs **Matmut** disposent :

- de postes de travail équipés de corbeilles de tri permettant la réduction du volume des ordures ménagères,
- de points de collecte pour les piles, les bouchons plastiques, les canettes et les mégots de cigarettes,
- de détecteurs de mugs et tasses dans les distributeurs de boissons afin de limiter au maximum l'utilisation de gobelets à usage unique.

Une baisse du recyclage des consommables informatiques est constatée du fait de la diminution de consommation des consommables et des déchets produits.

Les collaborateurs sont engagés dans la démarche avec l'organisation de matinées « Digital Detox », leur proposant de réduire le nombre d'emails envoyés, qui s'inscrivent dans un travail au long cours de sensibilisation aux problématiques environnementales et de l'impact du travail au quotidien.

AMF a mis en place un dispositif de collecte et de recyclage des consommables informatiques via son prestataire informatique ainsi qu'un dispositif de valorisation du papier (RECY'GO) avec La Poste, organisant la mise à disposition de contenants adaptés pour regrouper, récupérer, trier et recycler ces déchets. Elle a initié en 2019 des actions permettant de mettre fin à l'utilisation des plastiques à usage unique (mise à disposition de fontaines à eau de source et de gobelets en carton ainsi que mise en place d'un collecteur de recyclage).

Mutlog et **Mutlog Garanties** ont mis en place un dispositif de collecte et de recyclage des consommables informatiques via CONIBI, organisant la mise à disposition, sur les sites **Mutlog**, de contenants adaptés pour regrouper, récupérer, trier et recycler les consommables usagés.

	2018	2019	Évolution
Matmut			
Bouchons plastiques	305 kg	390 kg	+28 %
Mégots	94,17 kg	117 kg	+24 %
Piles et accus	236 kg	405 kg	+71 %
Volume de recyclage en tonne :			
• bois	0,42	2,24	+433 %
• déchets en mélange	56	17,22	-70 %
• matières organiques	15	10,22	-32%
• papier/cartons	216	166,22	-23 %
Volume de recyclage de consommables informatiques	5 563 kg	4 285 kg	-23 %
AMF			
Recyclage papier	1 199 kg	1147 kg	-4,3 %
Mutlog-Mutlog Garanties			
Recyclage papier	1 428 kg	NC	

PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ

Participation de la Matmut au projet de navire laboratoire « Plastic Odyssey »

La **Matmut**, partenaire officiel, confirme ses engagements en matière de responsabilité environnementale et sociétale à travers ce projet de dépollution et d'éducation au recyclage des déchets plastiques afin de montrer la voie et encourager les initiatives en matière de lutte contre la pollution plastique. Il s'agit d'une expédition de 3 ans autour du monde dès 2020 dont les objectifs sont d'étudier les cultures, les rapports aux plastiques et les besoins locaux et initier la création de petites usines du recyclage et des initiatives de réduction des déchets.

■ CHANGEMENT CLIMATIQUE

ENJEUX

Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les processus Achats
Mettre en place une politique d'investissements responsables

POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

Interrogation systématique des fournisseurs sur leur politique sociétale et leur stratégie de développement durable lors des appels d'offres :

- certification ou labellisation de leurs produits ou prestations,
- politique sociale.

Plans d'actions visant à 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 écolabellisés 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 bureau-tique et du mobilier des Agences, la réalisation des travaux.

	2018	2019	Évolution
Matmut			
Proportion d'appels d'offres concernés	100 %	100 %	=
Bilan carbone des principaux transporteurs*	69 tonnes CO ₂	73,8 tonnes CO₂	+7 %

* Ajout des données d'un transporteur en 2019

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

POLITIQUE D'INVESTISSEMENTS RESPONSABLES

Pour **Matmut** et **AMF** : politique d'Investissement Socialement Responsable (ISR) mis en place par OFI (Société de gestion d'actifs - Filiale de **Matmut**), signataire des Principes pour l'Investissement Responsable, charte développant l'intégration des questions Environnementales, Sociales et de Gouvernance (ESG) dans les processus et les politiques d'Investissement afin d'obtenir de meilleures perspectives de rendement tout en offrant une meilleure appréciation des risques, notamment ceux liés aux enjeux extra-financiers.

Mutlog et **Mutlog Garanties** ont entamé une démarche intégrant des préoccupations sociales et environnementales dans la gestion de leurs actifs réalisée principalement par ECOFI.

Les Mutuelles réalisent des investissements dans des produits intégrant une démarche ESR (Entreprise Socialement Responsable) par des sociétés signataires de la Charte ESG telles qu'ECOFI (fonds favorisant les entreprises de l'Économie Sociale et Solidaire, les SCOP...) critères ISR basés sur des objectifs de développement durable édités par l'ONU, fonds « PARIS Fonds Vert » favorisant des PME concourant à la protection du climat, la qualité de l'air...

	2018	2019	Évolution
Matmut			
Part d'actifs couverts par une analyse ESG	72,2 %	87,9 %	+15,7 points
Montant des fonds ISR et/ou thématiques en lien avec le développement durable	138 M€	323,7 M€	+135 %
AMF			
Part d'actifs couverts par une analyse ESG	94,1 %	96,6 %	+2,5 points
Montant des fonds ISR et/ou thématiques en lien avec le développement durable	31,2 M€	38 M€	+21,8 %
Mutlog-Mutlog Garanties			
Part d'actifs couverts par une analyse ESG	24,8 %	35,8 %	+11 points
Montant des fonds ISR et/ou thématiques en lien avec le développement durable	2,6 M€	2,97 M€	+14,2 %



OBJECTIFS

Prévenir et réduire l'empreinte écologique de la SGAM **Matmut** et développer une contribution positive

TRANSITION ÉNERGÉTIQUE POUR LA CROISSANCE VERTE

ART. L 533-22-1 ET D. 533-16-1 II 1° DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER

Périmètre Matmut et AMF

Dans le cadre de l'article 173 de la Loi de Transition Énergétique, **Matmut** met en place une approche portant sur les critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG). L'objectif de cette démarche est d'améliorer la qualité du portefeuille d'actifs, au regard des trois enjeux cités précédemment, tout en conservant sa performance sur le long terme.

Pour ce faire, le Groupe **Matmut** s'appuie essentiellement sur la politique d'Investissements Socialement Responsable (ISR) mise en place par sa filiale OFI qui gère un peu moins de 75 % de ses actifs au 31/12/19. Dans ce cadre, le groupe OFI dispose d'une équipe de 6 collaborateurs dédiés à l'ISR et ayant 10 ans d'expérience en moyenne dans ce domaine. Les analystes ISR sont spécialisés par secteurs d'activités et 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.

L'ISR est au cœur des préoccupations de notre filiale qui est signataire des Principes pour l'Investissement Responsable (PRI). L'objectif de cette charte est de développer l'intégration des questions ESG dans les processus et les politiques d'investissement afin d'obtenir de meilleures perspectives de rendement tout en offrant une meilleure appréciation des risques (notamment ceux liés aux enjeux extra-financiers). Plus particulièrement, la politique ISR d'OFI repose sur une liste d'enjeux « génériques » répartis en onze grandes thématiques déclinant les thèmes ESG et climatiques. La méthodologie d'analyse se base alors sur une approche sectorielle mettant l'accent sur les enjeux significatifs de chaque émetteur au regard de son activité et pouvant avoir un impact immédiat (ou différé) sur sa valeur. Sur cette base, chaque critère est pondéré afin d'obtenir l'évaluation globale de l'émetteur, sa note ESG.

À cette première évaluation, s'ajoutent d'éventuels malus, en cas de controverses non encore intégrées dans la notation des enjeux clés, et bonus.

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.

De plus, l'équipe d'analystes s'attache à connaître la réalité de l'implication des enjeux du Développement Durable dans la stratégie des entreprises. L'équipe ISR dispose d'une base de

données couvrant 2 900 émetteurs présents dans diverses zones géographiques.

Les résultats de l'ensemble de ces analyses sont communiqués dans un reporting mensuel au Groupe **Matmut**. Au 31 décembre 2019, le score ESG du portefeuille **Matmut** était de 3,54 sur 5, et celui d'**AMF** de 3,1 sur 5 supérieure à la moyenne de 2,9.

Par ailleurs, une attention particulière est portée à l'engagement actionnarial des entreprises détenues en portefeuille via la formalisation d'une politique de vote et d'engagement dont l'objectif est de sensibiliser aux bonnes pratiques en matière de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise.

De plus, OFI applique les principes érigés par les conventions d'Ottawa en 1997 pour l'interdiction des mines anti-personnel et d'Oslo en 2007 pour l'élimination des armes à sous munitions.

Concernant le changement climatique et plus précisément les risques de transition, OFI communique une analyse carbone des émetteurs et du portefeuille plus globalement, avec, d'une part, les émissions financées et d'autre part, l'intensité carbone du portefeuille.

En complément du suivi de ces émissions de gaz à effet de serre, **Matmut** a décidé, sur 2019, de suivre la politique d'exclusion charbon mise en place par OFI. Cette politique s'applique pour les nouveaux investissements entrés en portefeuille sur 2019.

En effet, les investissements exposés au charbon sont potentiellement des « actifs bloqués » (Stranded assets), c'est-à-dire des actifs qui pourraient subir une dévaluation soudaine en raison d'une évolution législative, fiscale, de contraintes réglementaires environnementales ou de ruptures technologiques. L'exposition liée au charbon dans le portefeuille expose donc à des risques de transition sur le long terme. La politique d'exclusion est l'application de deux listes qui sont complémentaires :

- la propre politique définie par OFI AM qui concerne les entreprises détenant des mines de charbon,
- la Coal Plant Developer List (CPDL) qui exclut les entreprises les plus impliquées dans les projets d'expansion de centrales thermiques utilisant du charbon et les plus impactantes dans la mise en œuvre de la politique énergétique de chaque pays. Elle évite également des exclusions radicales, comme les plus gros contributeurs à la production d'énergie à base de charbon thermique.

Il est possible pour **Matmut** de faire des exceptions à ces listes pour des entreprises qui démontrent un engagement fort pour la transition énergétique. Cet engagement est notamment analysé en croisant le niveau des émissions de gaz à effet de serre avec la contribution à la transition énergétique. Ainsi, des émetteurs ayant des émissions carbone élevées mais qui prennent en compte la transition énergétique et écologique dans le développement de leurs activités actuelles avec par exemple, le développement de technologies « vertes », apparaissent comme des opportunités au sein de leur secteur d'activité. Seuls les émetteurs des secteurs d'activités les plus intenses en émissions carbone sont analysés (automobile, chimie, pétrole et gaz...).

En complément de cette démarche, l'allocation du portefeuille présente naturellement des investissements intrinsèquement ESG/LTE tels que les fonds d'infrastructure, d'énergie renouvelable.

Outre les actifs gérés en direct par OFI, le Groupe investit également dans des fonds de « private equity » dont la gestion administrative est confiée à Swen Capital, filiale d'OFI AM également adhérente du PRI et qui place la finance durable au cœur de ses investissements. Une politique d'investissement responsable décrit d'ailleurs comment les critères ESG sont systématiquement pris en compte pour les actifs gérés.

Un reporting annuel est réalisé sur l'ensemble des fonds détenus et nous est communiqué. Il est construit en appréhendant les démarches RSE des sociétés de gestion sous-jacentes (ainsi que leurs évolutions depuis l'entrée en portefeuille) et en analysant en transparence l'ensemble des participations sous-jacentes en matière d'intégration des critères ESG. L'approche par transparence se fonde sur un certain nombre d'indicateurs de performance clés qui sont ensuite agrégés au niveau du fonds.

Le choix des fonds de Private Equity est également un moyen pour le Groupe **Matmut** de soutenir des projets ayant un impact positif sur l'environnement et l'économie sociale.



© Caspar Benson - Getty Images

Exemples de placements socialement responsables

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'avi-taillement en gaz et GNL pour le secteur des transports maritimes et terrestres.

Ce fonds va en outre permettre de réduire les émissions de CO₂ en investissant dans des entreprises actrices de la transition énergétique tout en créant des emplois. En effet, il a vocation à favoriser l'économie circulaire et locale en permettant aux agriculteurs d'accroître leurs revenus.

MicroFinance Initiative For Asia (MIFA) de la société Blue Orchard

Le fonds prête en Asie à des institutions de microfinance. L'objectif de ces dernières est de permettre l'inclusion financière, en allouant par exemple des prêts de groupe aux femmes principalement dans des zones rurales en vue de les intégrer durablement dans la société.

Les microcrédits sont principalement utilisés dans le commerce et l'agriculture. Des prêts existent également entre autres, pour l'éducation, la santé et les logements.

Fonds Services Innovants aux acteurs de la Santé et de l'Autonomie de la société de gestion LBO France

Au travers de ce fonds d'investissement qui investit dans des PME innovantes de Santé Digitale, la société de gestion LBO France contribue à faire évoluer les systèmes de santé, à l'innovation thérapeutique et à un meilleur accès au parcours de santé. Les PME sont ainsi accompagnées dans leur déploiement commercial et géographique.

Le fonds Brownfield

Le fonds Brownfields a un impact à la fois environnemental et social. En effet, les friches industrielles acquises en France et en Belgique sont réhabilitées en vue d'être revendues à des promoteurs immobiliers et ainsi permettre le développement des logements. Les dépollutions des sites permettent de contenir l'étalement urbain tout en créant des emplois induits par ces travaux.

Périmètre Mutlog et Mutlog Garanties

Soucieuses de la démarche RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise) et de leur contribution possible, **Mutlog** et **Mutlog Garanties** poursuivent une démarche volontaire visant à intégrer des préoccupations sociales et environnementales dans leur gestion d'actif.

Reporting sur la qualité ISR des actifs

Les mutuelles ont fait réaliser en mai 2016 un audit ISR (Investissement Socialement Responsable) de leurs portefeuilles par leur principal gestionnaire d'actifs ECOFI.

Il en ressort :

- un portefeuille de bonne qualité ISR : sur les 38 entreprises en portefeuille, 21 sont classées dans le 1er décile de l'univers selon les notations ESG de chaque entreprise,
- un filtre ISR respecté par ce portefeuille : aucune entreprise n'est classée dans les déciles 8, 9 et 10.

Actions RSE spécifiques

Mutlog et **Mutlog Garanties** ont par ailleurs réalisé au cours des derniers exercices plusieurs investissements dans des produits ayant intégré une démarche ESR (Entreprise Socialement Responsable).

- L'investissement progressif depuis sa création en 2015 dans le fonds Impact Coopératif
ESFIN Gestion, société de gestion majoritairement détenue par le Crédit Coopératif, adhérente de France Invest et signataire de sa charte ESG, a créé un Fonds Professionnel de Capital Investissement (FPCI).
 - Le fonds a pour vocation de favoriser le changement d'échelle des entreprises de l'économie sociale et solidaire (ESS) en accompagnant leur développement.
 - Il a également pour objectif d'accompagner des projets de transmissions d'entreprises aux salariés sous forme de coopérative (SCOP).
 - En complément de la performance économique des entreprises accompagnées, l'accent a été mis sur le caractère extra-financier des investissements réalisés, en particulier en matière d'emploi.
 - Les investissements ont un caractère responsable : durée longue (de 5 à 10 ans) de manière à assurer la pérennité des projets, Fonds propres non dilutifs, intégration de critères ESG et d'impact.

- Le fonds professionnel de capital Investissement Paris Fonds Vert en 2018

Ce Fonds a pour objet de financer, par la prise de participations minoritaires, des entreprises PME non cotées concourant à la protection du climat, à la qualité de l'air et de l'énergie, à l'amélioration de l'efficacité énergétique, au retraitement des déchets et au développement des énergies renouvelables et des mobilités durables.

- Les fonds OFI et la délégation de gestion OFI
La gestion des actifs faisant l'objet de cette délégation s'appuie sur la politique d'Investissement Socialement Responsable (ISR) d'OFI décrite ci-dessus. (« Périmètre **Matmut** et **AMF** »).

CONTACTS

Agences Conseil

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

Plateformes de la Relation Sociétaire

02 35 03 68 68

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



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

Digital Internet

Rubrique « Nous contacter » sur matmut.fr

Nos applications



Ma Matmut

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



E-déclaration

La déclaration de sinistre auto/moto facile et rapide



e-constat auto

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



Assistance Matmut

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

Réseaux sociaux



Courrier

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

Relations presse et médias

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

Matmut - Mutuelle assurance des travailleurs mutualistes, Société d'assurance mutuelle à cotisations variables - **Matmut & Co**, Société anonyme au capital de 66 015 268 € entièrement libéré, N° 487 597 510 RCS Rouen - **Matmut Vie**, Société anonyme au capital de 26 100 000 € entièrement libéré, 344 898 358 RCS Rouen - **Matmut Protection Juridique**, Société anonyme au capital de 7 500 000 € entièrement libéré, 423 499 391 RCS Rouen - **Inter Mutuelles Entreprises** - Société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 22 763 000 € entièrement libéré, N° 493 147 011 RCS Rouen. Entreprises régies par le Code des Assurances - Sièges sociaux : 66 rue de Sotteville 76100 Rouen. **Matmut 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**, 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. **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.

Organisme prêteur : **SocramBanque**
Les crédits à la consommation distribués par **Matmut** sont des produits Socram Banque. **Matmut** est intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement inscrit à l'ORIAS sous le n° 13005890 pour le compte exclusif de Socram Banque. Socram Banque, SA au capital de 70 000 000 €, RCS Niort 682 014 865 - 2 rue du 24 février, CS 90000, 79092 Niort Cedex 9 - Mandataire en assurance - N° ORIAS : 08044968 (www.orias.fr) - N° de TVA intracommunautaire : FR36 682 014 865 - Tél. : 05 49 77 49 77 - Courrier électronique : socrambanque@socrambanque.fr

Location Longue Durée proposée par Arval Service Lease. Sous réserve d'acceptation de votre dossier par Arval Service Lease agissant en qualité de loueur - Société Anonyme au capital de 66 412 800 € - Immatriculée sous le N° 352 256 424 RCS Paris - Siège social : 1 boulevard Haussmann 75009 Paris - Siège administratif et commercial : 22 rue des Deux Gares 92564 Rueil-Malmaison Cedex - Identifiant CE FR 68352256424 - ORIAS n° 07 022 411 (www.orias.fr).
Studio **Matmut** - 05/20. Imprimerie Iropa, imprimé sur papier recyclé (Satimat Green, recyclé à 100 %).





Matmut

66 rue de Sotteville
76100 Rouen
matmut.fr

