



Matmut

RA



RAPPORT D'ACTIVITÉ ET DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

2020



Som
maire

Les dates clés de l'histoire de la Matmut	4
Entretien croisé avec Christophe Bourret et Nicolas Gomart	6
PARTIE 1	13
ORGANISATION DU GROUPE MATMUT	
Présentation structurelle	14
Organisation et environnement	15
Composition des instances de gouvernance	17
L'année 2020 du Groupe Matmut en bref	24
PARTIE 2	29
MATMUT ET SES FILIALES - MATMUT MUTUALITÉ - MUTUELLE OCIANE MATMUT	
L'activité 2020	30
Focus sur les mesures d'accompagnement et de solidarité prises pendant la crise sanitaire	31
Un fonctionnement démocratique	32
Les plans stratégiques	34
La Matmut, complice de l'innovation	36
La relation sociétale	38
Le marché des particuliers	41
Le marché des professionnels	55
Le Centre de Santé du Square de la Mutualité	62
Des femmes et des hommes au service des assurés	65
PARTIE 3	71
AMF - MUTLOG - MUTLOG GARANTIES	
AMF	72
Mutlog et Mutlog Garanties	75
PARTIE 4	79
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE	
Les engagements RSE du Groupe	80
La Raison d'être du Groupe	81
Une conception solidaire et humaine de l'assurance	82
La démarche qualité	83
Le traitement des réclamations	84
Une politique de prévention au service des assurés	85
La Matmut, complice de la recherche et de l'innovation scientifiques et médicales	86
La Matmut, complice de l'art et de la culture	88
La Matmut, complice du sport	89
La politique de la Matmut en faveur du développement durable	90
PARTIE 5	95
DONNÉES FINANCIÈRES	
Les finances de la SGAM Matmut en 2020	96
Présentation simplifiée des comptes annuels combinés 2020	97
PARTIE 6	99
ANNEXES	
Déclaration de performance extra-financière	101
Transition énergétique pour la croissance verte	159

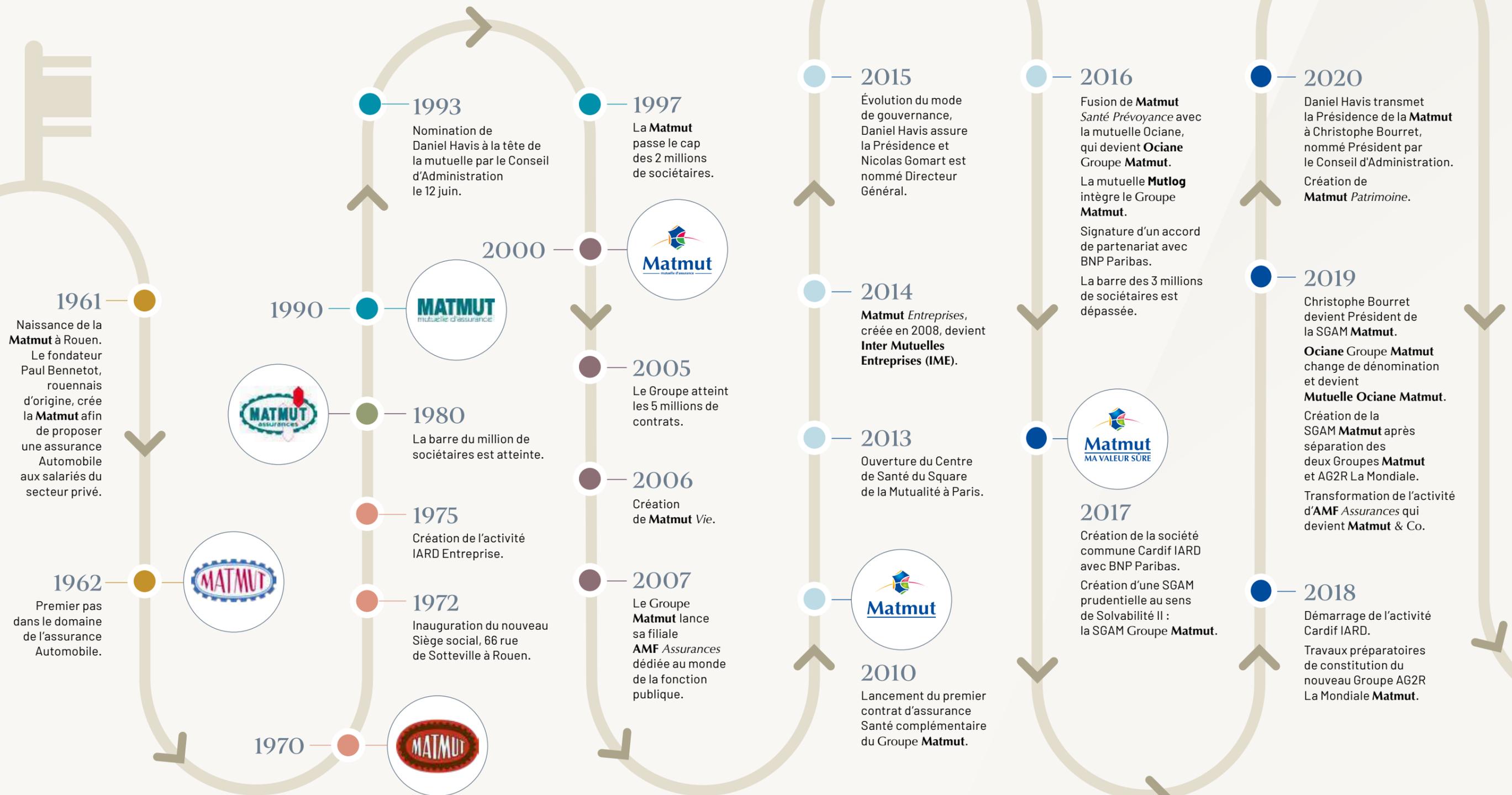
LES DATES CLÉS

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.





...
« CONSOLIDER LES FONDAMENTAUX
DU GROUPE, EN S'APPUYANT
SUR DES PRINCIPES MUTUALISTES
RÉAFFIRMÉS »

—
Entretien en compagnie de Christophe Bourret, Président de la SGAM Matmut
et de Matmut SAM, et de Nicolas Gomart, Directeur Général du Groupe Matmut,
Vice-Président de la SGAM Matmut et de Matmut SAM.

Matmut Info : 2020 a été une année sans précédent, avec la survenance d'une crise majeure et de nombreuses répercussions, sanitaires, économiques et sociales. Lorsqu'on est dirigeants d'entreprise, est-on préparé à une telle secousse, ou bien l'effet de surprise est-il total ?

Christophe Bourret : La secousse a été brutale et surtout, les conséquences sont d'une ampleur inédite. Qui pouvait imaginer l'activité économique de notre pays être à l'arrêt complet, ou presque, lors de la première phase de confinement ? Au-delà, qui pouvait anticiper les impacts sociétaux, psychosociaux sur nos concitoyens ?

Ceci étant dit, il nous a fallu composer avec cette nouvelle donne et surtout être au rendez-vous des attentes de nos différentes parties prenantes, au premier rang desquelles les sociétaires et les collaborateurs du Groupe.

Indéniablement, les conséquences du moment que nous vivons se feront sentir pendant encore de nombreuses années et il appartient à notre Groupe de s'adapter aux besoins nouveaux de nos sociétaires, dans ce contexte.

Nicolas Gomart : Ce que nous avons vécu était clairement inédit. Totalement imprévisible. Et cela amène à faire preuve de beaucoup d'humilité. Je ne fais pas partie de ceux qui aujourd'hui indiquent qu'ils avaient tout prévu et ont pu trouver toutes les parades en très peu de temps. Nous avons au départ vécu cela comme un épisode assez lointain, pour des raisons géographiques évidentes. Puis nous avons suivi la progression des événements, au jour le jour, et naturellement adapté notre organisation en conséquence.

M.I. : Justement, lorsque survient la crise inédite, comment organise-t-on les priorités, au sein du Groupe ?

N.G. : Finalement, lorsqu'on est une organisation mutualiste, les priorités sont assez simples à définir. Elles concernent d'une part la protection de nos collaborateurs, leur propre sécurité face à une situation sanitaire dangereuse. Et d'autre part la continuité du service que nous devons à nos sociétaires, à celles et ceux qui nous font confiance.

•••

N'oublions jamais que la finalité d'une société d'assurance, a fortiori une mutuelle, est d'être présente lorsque le coup dur survient.

NICOLAS GOMART

—

Et quand une pandémie nous tombe dessus, de cette façon, il est d'autant plus important de répondre présent.

Une fois l'annonce de la phase 1 du confinement national faite, le Groupe s'est mis en ordre de marche pour permettre à l'ensemble des collègues de continuer à assurer leurs missions essentielles en direction de nos sociétaires, à distance. Répondant, ainsi, au double enjeu que je décrivais.

M.I. : Le secteur de l'assurance a-t-il selon vous démontré tout ce qui fait sa solidité, sa robustesse, dans le contexte de 2020 ? Précisément, en quoi les entreprises du secteur, notamment le Groupe Matmut, ont-elles joué un rôle pour aider les particuliers et les professionnels à surmonter les difficultés ?

N.G. : Indiscutablement, le Groupe **Matmut** a eu une réaction rapide, efficace et fidèle à son identité mutualiste, notamment vis-à-vis des publics les plus fragilisés par cette crise. Globalement, les assureurs, durant la crise ont pris énormément de mesures extracontractuelles et solidaires à destination des populations et des entreprises les plus exposées et le secteur a naturellement pu trouver parfois injuste le procès qui lui a été fait, de ne pas participer suffisamment à la solidarité nationale, de ne pas en faire assez.

La participation sans équivalent des assureurs au fonds de solidarité mis en place par les pouvoirs publics afin de venir en aide aux professionnels, ou encore le maintien des garanties, même en cas de non-paiement des primes d'assurance sont des exemples concrets, parmi d'autres.

La capacité à soutenir la reprise économique, via par exemple un programme d'investissements global, en faveur des ETI, des PME, du secteur de la santé, témoigne bien du rôle joué par les assureurs et de leur robustesse.

M.I. : Selon vous, les spécificités du modèle mutualiste, si cher à la Matmut, ont-elles permis au Groupe d'adopter une démarche de solidarité la plus vaste possible ? Comment cela s'est-il traduit, concrètement ?

C.B. : Lors de deux campagnes d'information d'impact, dans le courant de l'année 2020, nous avons affirmé : « être mutualiste, c'est s'engager sur les enjeux de santé publique ». Le Groupe **Matmut** est historiquement proche de l'univers de la santé et du secteur médical et, en effet, il nous avait semblé essentiel de nous mobiliser et de le revendiquer, lorsque la **Mutuelle Ociane Matmut** avait pris la décision, pour l'ensemble des adhérents Santé du Groupe, d'inclure le remboursement du vaccin antigrippe, des tests de dépistage pharmaceutiques et des vaccins contre la Covid-19 à ses offres.

Même chose lorsque, à l'approche des fêtes de fin d'année, le Groupe avait mis en place, en faveur de ses adhérents Santé un forfait solidaire spécifique « soutien psychologique aux personnes fragilisées ». Indispensable, de notre point de vue, alors que les indicateurs relatifs à la santé mentale des Français se dégradaient, d'agir concrètement au bénéfice de celles et ceux pouvant se trouver en situation de souffrance psychologique.

Je tiens à souligner, en outre, les différentes mesures contractuelles solidaires prises dès le mois de mars en faveur de nos sociétaires membres du personnel soignant. Et bien entendu l'engagement remarquable des équipes médicales du Centre de Santé du Square de la Mutualité, dont le Groupe assure la gestion, et de l'Institut Mutualiste Montsouris, qu'il soutient financièrement, à Paris. Si je salue l'engagement de ces femmes et de ces hommes, c'est qu'il a permis à ces établissements de jouer pleinement leur rôle d'acteurs de soins de premier recours, en proposant une prise en charge des patients Covid-19, au plus fort de la crise, tout en maintenant une activité de suivi des patients et de gestion des urgences médicales.



© Jean-François Lange

N.G. : Ce qui caractérise les actions solidaires du Groupe **Matmut**, dans le contexte de crise, c'est je pense notre capacité à prendre, très tôt des décisions solidaires, en faveur de nos sociétaires. Dès le 10 avril, l'annonce - sans avoir, alors, de visibilité sur le reste de l'année - de geler les tarifs d'assurance Automobile jusqu'à fin 2021. Et ce afin de prendre en compte la baisse de la circulation sur les routes, du fait des mesures de confinement. Avec, bien sûr, un geste supplémentaire pour les demandeurs d'emploi, particulièrement fragilisés par la crise. Dès le mois de mai, un nouveau geste en faveur du pouvoir d'achat de nos assurés Automobile et en soutien du plan de relance de la filière automobile.

Dès le mois de juin, la mise en service d'un nouvel applicatif web solidaire, au bénéfice des professionnels, dirigeants de TPE et PME : le simulateur d'éligibilité aux mesures de soutien décidées par les pouvoirs publics.

Bien avant le souhait exprimé par le Ministère de l'Économie, en fin d'année, la décision de ne pas augmenter pour 2021, nos tarifs d'assurance Entreprises, Pros et Associations et ce, tous secteurs d'activité confondus. Cette dernière mesure s'ajoutant d'ailleurs à la décision, pendant la période du premier confinement, d'offrir deux ou quatre mois de cotisation aux professionnels à l'arrêt ou fortement gênés et quatre mois de cotisation à ceux sans activité...

Je pourrais poursuivre l'énumération, mais l'idée à retenir, de mon point de vue, est encore une fois la réactivité dont le Groupe a su faire preuve, dans un contexte inédit, avec des mesures concrètes. En ce sens nous avons été fidèles à l'ADN de notre mutuelle et à son approche pragmatique et profondément humaine.

M.I. : Dans quels domaines particuliers la crise de la Covid-19 a-t-elle finalement permis au Groupe **Matmut** de progresser, notamment en ce qui concerne l'organisation du travail, le lien social ou les relations avec ses différentes parties prenantes ?

...

*J'insiste sur l'importance du dialogue social, qui a été de grande qualité au sein du Groupe **Matmut** et qui lui a permis de traverser la crise - même si celle-ci perdure - de la façon la plus sereine possible.*

NICOLAS GOMART

—

N.G. : Les échanges, nourris, entre la Direction, les partenaires sociaux et la médecine du travail, ont permis d'appréhender efficacement les différentes phases de confinement, déconfinement, de restrictions, etc. L'intensité, la richesse du dialogue social n'ont pas faibli, bien au contraire, durant cette année 2020 exceptionnelle et cela a été une des clés importantes de la capacité à surmonter les difficultés. Je citerais par exemple l'accord de télétravail particulièrement complet et inclusif signé en octobre 2020 à l'unanimité des organisations représentatives du personnel.

Globalement, je crois que la situation inédite que nous vivons, combinée à l'esprit **Matmut** qui fait notre force, depuis la naissance de la mutuelle, doit nous amener à poursuivre l'évolution de nos fonctionnements internes, à un rythme adapté, pour aller vers plus de délégation, plus de reconnaissance, d'agilité et de coconstruction.

M.I. : Certaines choses vous ont-elles surpris, dans l'adaptabilité, le fonctionnement du Groupe et de ses composantes, dans le contexte si particulier de 2020 ?

N.G. : Je l'ai déjà exprimé, à plusieurs reprises, mais j'ai été frappé, durant toute l'année 2020, par la

forte capacité d'adaptation de tous les collaborateurs du Groupe. Par leur mobilisation importante, particulièrement lors de la première phase de confinement, et par leur ingéniosité, d'une certaine façon, pour continuer à assurer les missions au bénéfice de nos sociétaires. Je suis extrêmement fier et reconnaissant de cela.

Au-delà, les fondamentaux du Groupe, sa bonne santé financière, sa culture d'entreprise ont permis de faire preuve d'une résilience importante. Ce n'est pas une surprise, car je connaissais la solidité de notre entreprise, mais cela a été très réconfortant, encore une fois, dans un contexte inédit.



Là aussi, il serait un peu exagéré de parler de surprise, car je sais la qualité des femmes et des hommes qui composent le Groupe **Matmut**, mais la grande solidarité dont ils ont fait preuve, via la pose ou le don de congés solidaires est remarquable.

CHRISTOPHE BOURRET



C.B. : Plus de 1,2 millions d'euros collectés grâce à leur mobilisation, au bénéfice de la Fondation de France, de la Fondation Abbé Pierre et de la Fondation des Femmes, c'est tout simplement exceptionnel et cela a été largement salué, y compris en dehors de notre entreprise.

M.I. : Les différents temps de confinement et de restriction, vécus en 2020, ont mis en lumière les questions relatives aux échanges à distance, à l'importance pour les consommateurs d'avoir accès à des services de Selfcare... Comment le Groupe **Matmut** appréhende-t-il désormais ces sujets et leur complémentarité avec le réseau physique d'Agences ?

C.B. : La crise a été un accélérateur spectaculaire de la digitalisation de

nos sociétés. Cela s'est imposé à nous et les échanges à distance sont désormais, tour à tour, une obligation, une norme, ou une évidence, dans de nombreuses situations. À ce propos, si je salue les efforts produits par le Groupe sur tous les outils digitaux permettant de maintenir, à distance, la qualité de service, il nous appartient, aussi, de demeurer vigilants sur les contre effets de la crise. Globalement, l'année 2020 et le premier semestre 2021 sont marqués par une diminution des contacts, des rencontres, des échanges. Attention, dès lors, aux phénomènes d'isolement et à leurs conséquences. Conservons toujours ce souci de l'écoute et de l'empathie, que ce soit au sein même de notre entreprise ou dans la relation à nos sociétaires.

N.G. : Au bénéfice de nos assurés, le Groupe a, dans cette période, renforcé et accéléré son processus de digitalisation, en développant de nouveaux outils, avec comme objectif de donner le plus d'autonomie possible aux sociétaires. J'insiste aussi sur le fait que, durant le premier confinement, nous avons très tôt mené des actions de communication pragmatiques, pour inciter nos sociétaires au Selfcare et à la consultation des outils digitaux, pour rester en contact.

Pour autant, notre réseau d'Agences est plus que jamais un atout considérable pour le Groupe **Matmut**. Leur rôle est essentiel dans le renforcement de notre proximité territoriale, vis-à-vis de tous nos clients et prospects, sur tous nos marchés. Avec une seule boussole : l'amélioration continue de l'expérience et de la satisfaction sociétaire.

M.I. : Dans un contexte chamboulé, 2020 a également vu la **Matmut** aller au terme de son plan stratégique. Avec, notamment, la volonté de faire du Groupe un acteur reconnu en matière patrimoniale. Pouvez-vous dire quelques mots sur cette démarche ?

N.G. : Notre ambition est de faire du Groupe **Matmut** un Groupe complet d'assurance, répondant à l'ensemble des besoins de ses sociétaires. À ce titre, il souhaite en effet notamment se positionner comme un acteur reconnu en matière de protection et

de valorisation du patrimoine de ses sociétaires. C'est ainsi qu'est née notre filiale **Matmut Patrimoine**, dans le courant de l'année 2020.

Nous renforçons le positionnement du Groupe sur l'assurance des finances personnelles comme un métier complémentaire aux assurances de biens et de personnes. Avec comme credo : « La gestion de patrimoine pour tous ». L'ambition du Groupe est en effet d'offrir une solution en matière de gestion de patrimoine à tous ses sociétaires qui en éprouvent le besoin, sans y avoir facilement accès notamment auprès de leur banque.

M.I. : Quelles autres réalisations remarquables de 2020 ressortent-elles, au moment de dresser le bilan de l'exercice ?

N.G. : Notre plan stratégique **#Ambition 2018/2020** est, par définition, arrivé à son terme au cours de l'exercice 2020. C'est une grande satisfaction de constater que les objectifs ont été atteints et même dépassés pour certains d'entre eux. Je tiens à saluer la qualité du travail réalisé par les équipes et leur engagement.

Le complément **#Ambition Plus**, et les perspectives supplémentaires, notamment dans le domaine de l'épargne et sur le marché des professionnels ou encore en matière d'optimisation interne, particulièrement autour de l'architecture informatique et de la data, se poursuit.

Pour revenir à l'exercice 2020, le dynamisme partenarial, avec par exemple le renforcement de nos liens avec BNP Paribas, dans différents domaines, ou encore Cdiscount, pour œuvrer contre le renoncement aux soins, a été remarquable.

On retrouve cette approche ouverte dans d'autres partenariats, à caractère innovant. Je citerais le renforcement de notre partenariat avec Michelin, sur le sujet de la télématique embarquée, ou SchoolMouv, en ce qui concerne l'accompagnement scolaire. Ou encore, dans le domaine de la santé, de belles collaborations avec les sociétés Medaviz, Synapse Medicine ou encore Dreem...





© Vanida Hoang

Plus globalement, en termes de produits et de contrats, la ligne de conduite est restée la même : nous adapter continuellement aux modes de vie et à leur évolution et aux besoins de nos sociétaires. Que ce soit dans le domaine de l'épargne ou de la retraite, comme évoqué, mais aussi par exemple via des offres Mobilité, des offres adaptées aux seniors ou encore un nouveau venu dans la gamme : un contrat d'assurance Chiens et chats.

M.I. : Au sortir de 2020, une année extra-ordinaire, comment se porte le Groupe Matmut ? Comment analyser ses résultats 2020 ?

N.G. : Dans le contexte exceptionnel de 2020, le Groupe a démontré la pertinence de son modèle. Il a été attractif, nos concitoyens ont exprimé leur confiance en lui, puisqu'il a enregistré 58 000 sociétaires supplémentaires pour franchir la barre des 4 millions, au total. Notre portefeuille a progressé de 156 000 contrats par rapport à fin 2019.

Encore plus significatif, si l'on regarde sur deux exercices, nous avons par exemple enregistré 79 000 contrats Automobiles et 73 000 contrats d'assurance Habitation supplémentaires. Autre exemple, le Groupe compte 91 000 bénéficiaires Santé en plus, par rapport à fin 2018.

Ces indicateurs soulignent bien la croissance organique du Groupe, sa bonne dynamique commerciale.

Nous l'avons mentionné, 2020 a été une année placée sous le signe de la solidarité pour le Groupe **Matmut**. Sa solidité financière, ses fondamentaux, ont permis ces efforts, qui naturellement, ont un coût. Le résultat net du Groupe s'établit à 59,6 millions d'euros, en repli de 14 % par rapport à l'exercice précédent.

La solidité du Groupe, que j'évoquais, se lit également à travers son ratio de solvabilité de 202 % et son niveau de fonds propres qui s'établit à 1 845 millions d'euros.

M.I. : 2020 a vu le Groupe Matmut finaliser la façon dont il entendait mener les travaux devant déboucher, en 2021, sur la révélation de la Raison d'être du Groupe. Quelle est la méthodologie adoptée et pourquoi mener une démarche de cette ampleur ?

C.B. : Au cours de notre réflexion sur les travaux à entreprendre pour définir la Raison d'être du Groupe, il nous est apparu comme une évidence d'activer au maximum l'ADN mutualiste : chaque composante de l'ensemble est à prendre en compte. Pas d'entre-soi, l'avis de tous compte, à parts égales. De plus,

chacun a ses propres enjeux, ses propres attentes : nos sociétaires, en tant que consommateurs, de plus en plus responsables, les délégués, qui sont un maillon essentiel du fonctionnement mutualiste, et les collaborateurs, qui œuvrent opérationnellement au bon fonctionnement de notre Groupe.

C'est le sens de la grande consultation nationale menée entre le 20 janvier et le 19 mars 2021, avec le concours d'OpinionWay, nous permettant de recueillir et de définir les contributions positives que l'entreprise entend apporter aujourd'hui et demain aux défis sociétaux, environnementaux et économiques.



Grâce à cette démarche ambitieuse, la Raison d'être du Groupe **Matmut**, révélée courant 2021, sera l'incarnation, très fine, de la place que nous devons occuper au sein de la société et des attentes de toutes celles et tous ceux qui nous font confiance.

CHRISTOPHE BOURRET





M.I. : Le Groupe **Matmut** célèbre ses 60 ans en 2021. En quoi le chemin emprunté, notamment avec la définition d'une Raison d'être, ou encore un nouveau plan stratégique, est-il fidèle à l'esprit des fondateurs de la **Matmut** ? Quel parallèle tracer entre le contexte dans lequel la mutuelle a été fondée, en 1961, et la situation actuelle ?

N.G. : Évoluer au sein d'une structure mutualiste, c'est nécessairement s'adapter à son temps, à son époque. En 1961, c'est la démocratisation, l'essor de la voiture individuelle, au sein de la société française qui a permis l'émergence de la **Matmut**. C'était un enjeu propre à cette époque. Aujourd'hui, les enjeux sont différents, notamment sur le sujet des mobilités. Le sociétaire est l'alpha et l'oméga de nos organisations. Si ses besoins changent, l'entreprise doit s'adapter et c'est ce que nous nous efforçons de faire, en permanence. C'est en agissant de la sorte que nous sommes fidèles à l'esprit des fondateurs de la mutuelle.

Dans cette optique, le plan stratégique **#Plus de Matmut**, qui met l'accent sur les dimensions de résilience et d'adaptabilité de notre structure, est parfaitement en phase avec cette idée directrice. Il s'agit notamment de consolider les fondamentaux du Groupe, en s'appuyant sur des principes mutualistes réaffirmés.

...
Soyons fiers, chacune et chacun, actrices et acteurs de notre entreprise de son identité et de sa singularité.

NICOLAS GOMART

La formalisation de la Raison d'être, mais plus encore son déploiement, pour la rendre concrète, sont un des éléments de ce plan stratégique et cela traduit bien, je pense, la permanence d'une idée, la **Matmut**, née il y a 60 ans.

C.B. : Je crois profondément, et sans doute cela est-il même renforcé par le contexte de crise depuis le début de l'année 2020, qu'aujourd'hui les mutuelles sont reconnues par les consommateurs comme des entreprises dont les engagements rejoignent leurs aspirations, à savoir consommer dans le respect des principes de développement durable. En 1961, c'est un certain contexte sociétal et économique qui a favorisé l'essor des mutuelles. Et aussi le combat de femmes et d'hommes, comme Paul Bennetot, le fondateur de la **Matmut**, pour toujours plus de solidarité et d'équité.

60 ans plus tard, cette vision perdure et, en tant que Président, je m'inscris dans cette lignée. J'ai déjà eu l'occasion de le dire, la **Matmut** n'a pas attendu ses 60 ans pour s'engager, défendre une certaine conception de son métier d'assureur et mettre en œuvre ses valeurs. Les travaux sur notre Raison d'être sont simplement une étape supplémentaire, pour écrire de nouvelles pages, en ne tombant surtout pas dans un entre-soi, d'où la mobilisation, que nous avons voulu la plus large possible, de nos sociétaires, nos délégués et nos collaborateurs.

Enfin, puisqu'on évoque la fidélité à 60 ans d'histoire **Matmut**, comment ne pas évoquer, ici, un élément fort de l'année 2020 qui m'a vu succéder à Daniel Havis à la Présidence de **Matmut SAM**, après avoir été nommé dès fin 2019 Président de la **SGAM Matmut**.

...
Les 27 années de Présidence de Daniel Havis sont une empreinte indélébile et nous œuvrons naturellement dans la continuité et le respect du travail accompli.

CHRISTOPHE BOURRET

RA

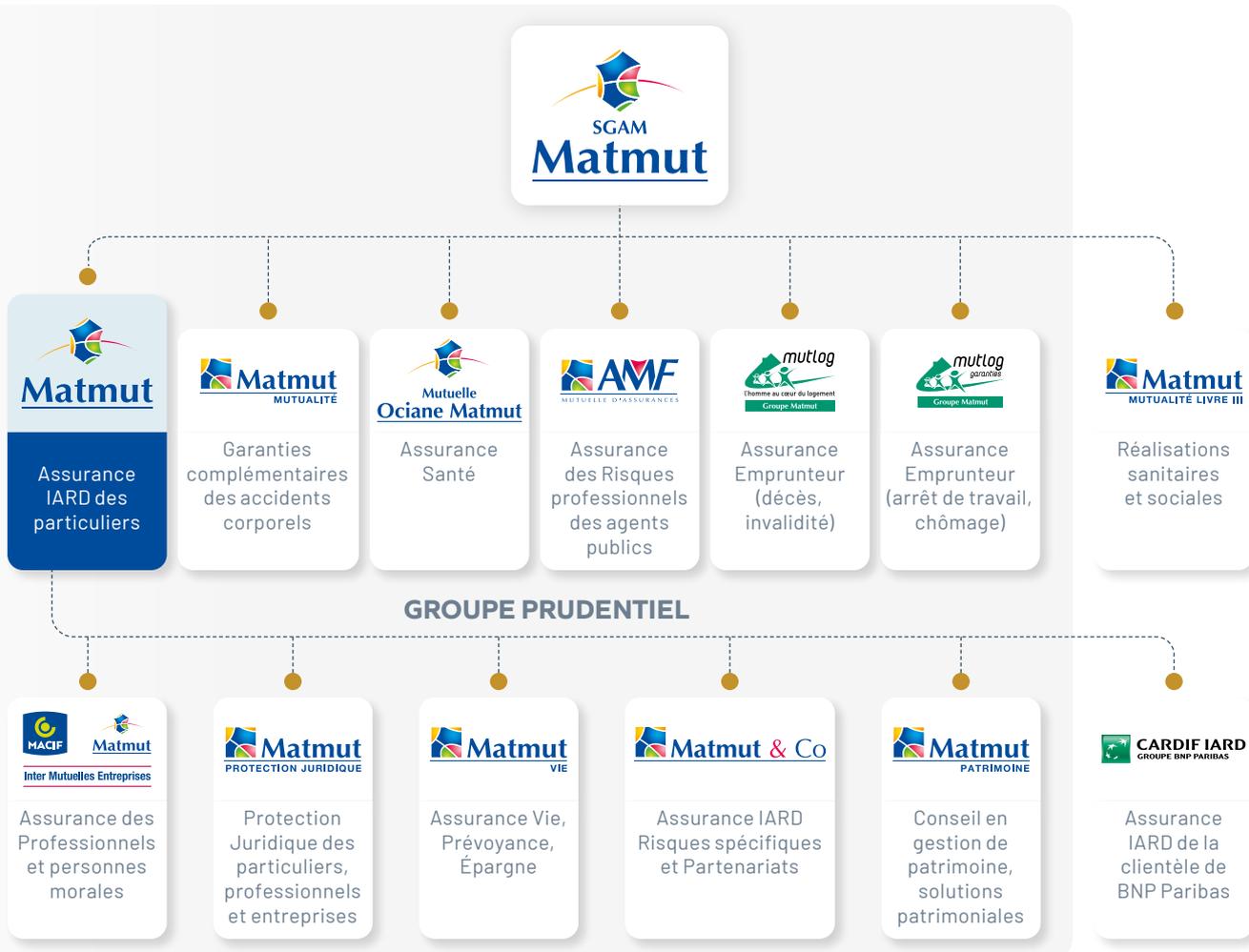
PARTIE 1

Organisation du Groupe Matmut

PRÉSENTATION STRUCTURELLE I

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.

Depuis 2018, le Groupe Matmut est structuré en SGAM prudentielle (Société de Groupe d'Assurance Mutuelle) dénommée SGAM Matmut. Elle est composée des entreprises affiliées suivantes : Matmut, Matmut Mutualité, Mutuelle Ociane Matmut, AMF, Mutlog et Mutlog Garanties.



POIDS DES ENTREPRISES AFFILIÉES AU SEIN DE LA SGAM MATMUT



Matmut & Matmut Mutualité



Mutuelle Ociane Matmut



AMF



Mutlog & Mutlog Garanties



ORGANISATION & ENVIRONNEMENT

© Henrik Sorensen - Gettyimages

ORGANISATION

Au 31 décembre 2020, le Groupe **Matmut** est composé des mutuelles suivantes :

MATMUT

Elle relève du Code des Assurances et exerce les activités d'assurance Dommages pour le grand public.

Elle détient les filiales **Matmut & Co** (à 95 %), **Matmut Protection Juridique** (à 96 %), **Matmut Vie** (à 98 %) et **Matmut Patrimoine** (à 100 %). 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.

ENVIRONNEMENT

Des affiliations...

MATMUT SAM

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 & MUTUELLE OCIANE MATMUT

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

AMF

AMF est membre de la Fédération Française de l'Assurance (FFA) et adhère 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.

... et un écosystème de filiales et de partenaires solides

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



RA

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
Luc de SEIGNEURENS
Christian PY

**COMITÉ DES RISQUES,
CONFORMITÉ ET ACTUARIAT**

Christophe BOURRET
Gérard BOURRET, Président
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
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
Mikel DE REZOLA
André GEFFARD, Président
Jacques MOIGNARD

FONCTIONS CLÉS

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



Matmut

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA MATMUT I

31.12.2020



PRÉSIDENT

Christophe BOURRET

VICE-PRÉSIDENTS

Nicolas GOMART, 1^{er} Vice-Président
Étienne CANIARD, 2^e Vice-Président
Gérard BOURRET, 3^e Vice-Président
Jacques MOIGNARD, 4^e Vice-Président

PRÉSIDENT D'HONNEUR

Daniel HAVIS

DIRECTEUR GÉNÉRAL

Nicolas GOMART

SECRÉTAIRE

Valérie FOURNEYRON

ADMINISTRATEURS

Bruno BEZARD
Jean-Marie CARRICANO
Sandra CORCOS
Vincent LAUDAT
Geneviève LEGUILLON
Elvire LOUBIÈRE
Véronique NICOLAS
Pascale VION

ADMINISTRATEURS ÉLUS PAR LE PERSONNEL

Stéphane GISCLARD
Sophie SEMBLA

REPRÉSENTANT CSE

Farida KARAD

CENSEURS

Jean-Paul BENOÎT
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

CONSEILS D'ADMINISTRATION DE
MATMUT MUTUALITÉ I

31.12.2020

LIVRE II



PRÉSIDENT
Nicolas GOMART

VICE-PRÉSIDENTS

Christophe BOURRET, 1^{er} Vice-Président
Étienne CANIARD, 2^e Vice-Président
Gérard BOURRET, 3^e Vice-Président

PRÉSIDENT D'HONNEUR

Daniel HAVIS

SECRÉTAIRE

Valérie FOURNEYRON

TRÉSORIER

Jacques MOIGNARD

ADMINISTRATEURS

Bruno BEZARD
Jean-Marie CARRICANO
Sandra CORCOS
Vincent LAUDAT
Geneviève LEGUILLON
Elvire LOUBIÈRE
Véronique NICOLAS

FONCTIONS CLÉS

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

LIVRE III



PRÉSIDENT
Nicolas GOMART

VICE-PRÉSIDENTS

Étienne CANIARD, 1^{er} Vice-Président
Christophe BOURRET, 2^e Vice-Président

PRÉSIDENT D'HONNEUR

Daniel HAVIS

SECRÉTAIRE

Valérie FOURNEYRON

TRÉSORIER

Jacques MOIGNARD

ADMINISTRATEURS

Gérard ALIX
Elvire LOUBIÈRE
Vincent LAUDAT
Thierry MASSON



Mutuelle Ociane Matmut

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA MUTUELLE OCIANE MATMUT |

31.12.2020



PRÉSIDENT
Daniel HAVIS

VICE-PRÉSIDENT

Mikel DE REZOLA

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

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE
L'AMF |

31.12.2020



PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL
Jean-Luc NODENOT

VICE-PRÉSIDENT DÉLÉGUÉ

Lionel LE GALL

VICE-PRÉSIDENTS

Dominique COMBE
Christian GUICHETEAU
Claude PAIN

DIRECTEUR GÉNÉRAL

Isabelle GUEUDRY

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

Laurent ROSE-HANO

ADMINISTRATEURS

Guylaine 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

ADMINISTRATEURS ÉLUS PAR LE PERSONNEL

Nicolas LECHERVY

COMITÉ SPÉCIALISÉ D'AUDIT ET DES COMPTES

Patrick D'ANGELO
Lionel LE GALL, Président
Sylvain RAYNAUD
Laurent ROSE-HANO

FONCTIONS CLÉS

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



CONSEILS D'ADMINISTRATION DE MUTLOG & MUTLOG GARANTIES |

31.12.2020



PRÉSIDENT
Christian OYARBIDE

VICE-PRÉSIDENTS

Yvon MANSION
Christophe OLLIVIER

PRÉSIDENTS D'HONNEUR

Jean FRÉBOURG
Chrisitne OYARBIDE
François YENCE

DIRECTEUR GÉNÉRAL

Luc de SEIGNEURENS

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
Philippe VORIN, Audit interne



Matmut



L'ANNÉE 2020 DU GROUPE MATMUT EN BREF |

FAITS & CHIFFRES MARQUANTS

TEMPS FORT POUR LE GROUPE : UNE NOUVELLE GOUVERNANCE

L'année 2020 a revêtu un caractère particulier et d'importance avec la passation de la Présidence de la **Matmut** de Daniel Havis à Christophe Bourret par décision du Conseil d'Administration du 5 juin.

Daniel Havis, désormais Président d'honneur de la mutuelle, aura occupé la fonction de Président durant 27 années.

La gouvernance repose désormais sur le binôme Christophe Bourret/Nicolas Gomart dans lequel chacun assume son rôle, la Présidence non exécutive pour Christophe Bourret et la Direction Générale pour Nicolas Gomart.

•••

Le Groupe **Matmut** :
un acteur innovant démontrant
sa capacité d'adaptabilité et de
résilience en situation de crise

—

GESTION DE LA CRISE SANITAIRE

En un temps record, le Groupe **Matmut** a su se mobiliser pour garantir à distance, la continuité de ses activités et assurer ses missions essentielles : l'accompagnement des assurés en déployant des mesures de protection à destination des collaborateurs.

Un « arsenal » de solutions techniques et de ressources humaines a été trouvé : mise en œuvre du travail à distance pour la quasi-totalité des collaborateurs, renforcement et accélération de la digitalisation, développement de nouveaux outils pour donner aux assurés le plus d'autonomie possible en les incitant au Selfcare.

La solidité du Groupe et l'engagement de ses collaborateurs ont permis de démontrer sa capacité de résilience et d'adaptabilité.

Des décisions fortes ont été prises rapidement en faveur de tous : gel des tarifs jusqu'en 2021, mesures de soutien pour les professionnels fragilisés par la crise ou encore attention particulière portée au personnel soignant, autant d'engagements qui témoignent que la solidarité fait partie intégrante de l'ADN mutualiste du Groupe.

Cette solidarité s'est également exprimée par la signature d'un accord original de don de congés solidaires par les collaborateurs au profit de 3 fondations :

- la Fondation de France,
- la Fondation Abbé Pierre et,
- la Fondation des Femmes.

Cette initiative a permis de collecter 19 500 jours de congés et de reverser plus de 1,2 million d'euros !



CHIFFRES MARQUANTS DE L'ANNÉE



6 441

collaborateurs



4 006 714

sociétaires/adhérents



7 560 361

de contrats gérés



Solidité

Résultat net combiné :
59,6 millions d'euros

Chiffre d'affaires :
2,29 milliards d'euros

Fonds propres :
1,8 milliard d'euros

Données Groupe **Matmut** au 31.12.2020

ABOUTISSEMENT DU PLAN STRATÉGIQUE : UNE RÉELLE SATISFACTION

Les objectifs du plan **#Ambition Matmut 2018/2020** sont atteints et même, dans certains cas, dépassés. Complété par le plan **#Ambition Plus** lancé en 2019, ce plan a sans conteste contribué à la transformation de la **Matmut** et répondu aux objectifs du Groupe de se renforcer en tant qu'acteur complet et majeur de l'assurance, de couvrir l'ensemble des besoins de ses sociétaires et d'accompagner la transition digitale. La poursuite d'**#Ambition Plus** est un élément structurant du nouveau plan stratégique **#Plus de Matmut** qui se déroulera de 2021 à 2023.

UNE GRANDE CONSULTATION DÉDIÉE À LA RAISON D'ÊTRE DU GROUPE MATMUT

Le Groupe **Matmut** a décidé de formaliser sa Raison d'être afin de définir de façon claire et concise la contribution qu'il entend apporter aujourd'hui et demain aux grands défis sociétaux, sociaux, environnementaux et économiques.

Clé de voûte de cette démarche, l'organisation d'une consultation nationale d'une ampleur sans précédent auprès de l'ensemble des parties prenantes de la **Matmut** : 4 millions de sociétaires, 6 300 collaborateurs et 830 délégués.

Au terme des travaux d'analyse et de synthèse, la Raison d'être du Groupe sera formalisée et mise en œuvre dans le nouveau plan stratégique.

MATMUT PATRIMOINE : NAISSANCE D'UNE NOUVELLE FILIALE POUR STRUCTURER L'ACTIVITÉ DE CONSEIL PATRIMONIAL POUR TOUS

Née de l'acquisition de la structure OFI, cette nouvelle filiale est à la disposition des sociétaires pour assurer une prestation globale et un conseil personnalisé.

Matmut Patrimoine a d'ores et déjà établi des partenariats structurants avec pour objectif de donner accès à une palette de produits et supports d'investissement :

- **une offre d'Assurance Vie patrimoniale « Complice Vie »** : commercialisée en partenariat avec Assurance Épargne Pension – AEP, marque commerciale de BNP Paribas Cardif,
- **une offre immobilière « Complice Immo »** : en partenariat avec le Groupe Crystal, spécialisé depuis 1992 dans le conseil et la distribution de solutions patrimoniales.

#AmbitionMatmut 2018/2020

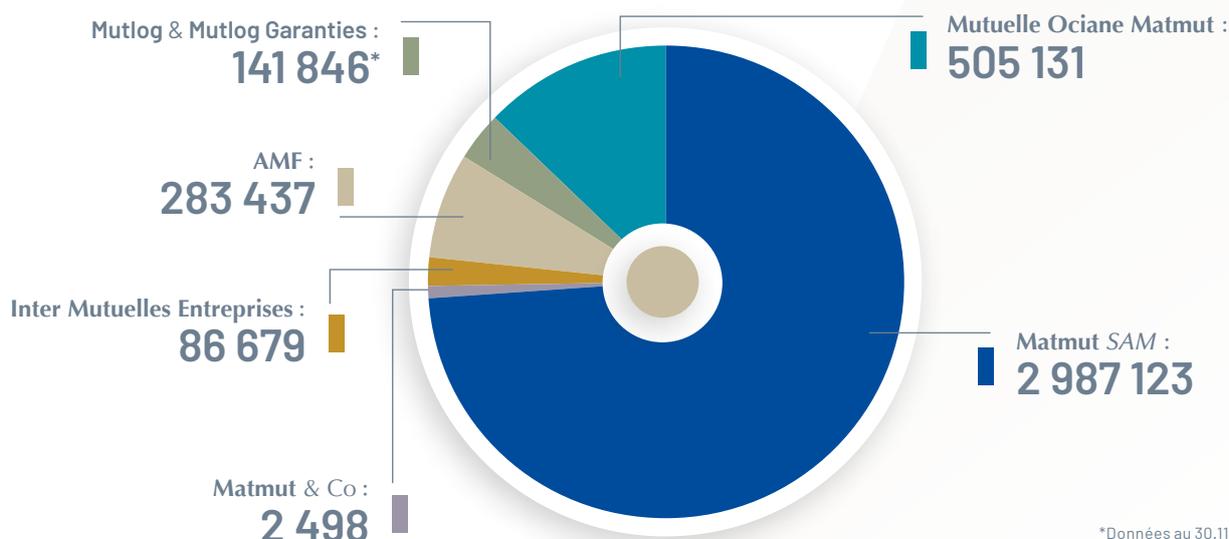


REVUE DE DÉTAIL : CHIFFRES-CLÉS

RÉPARTITION DES SOCIÉTAIRES/ADHÉRENTS DU GROUPE MATMUT

AU 31.12.2020

TOTAL : **4 006 714**



*Données au 30.11.2020

RÉPARTITION DU PORTEFEUILLE DE CONTRATS DU GROUPE MATMUT

AU 31.12.2020

TOTAL : **7 560 361**

	2 814 175	Véhicules à moteur
	2 277 576	Habitation
	1 283 828	Contrats corporels
	505 131	Santé
	173 254	Pro/Entreprises
	169 448	Assurance Scolaire
	136 566	Épargne et Prévoyance
	97 811*	Assurance Emprunteur
	24 024	Comptables Publics et Régisseurs
	18 470	Multigaranties Professionnelles Agents Publics
	60 078	Autres : Navigation de Plaisance, Chasse, Loyers Impayés, Contrats collectifs, Chiens/Chats...

RÉPARTITION DES COLLABORATEURS DU GROUPE MATMUT

AU 31.12.2020

TOTAL : **6 441**

5 385	Matmut SAM
472	Mutuelle Ociane Matmut
292	Matmut Protection Juridique
198	Inter Mutuelles Entreprises
36	Mutlog & Mutlog Garanties
16	AMF
16	Matmut Vie
14	Matmut Mutualité
12	Matmut Patrimoine

*Données au 30.11.2020



RA

PARTIE 2

Matmut & ses filiales
Matmut Mutualité
Mutuelle Ociane Matmut



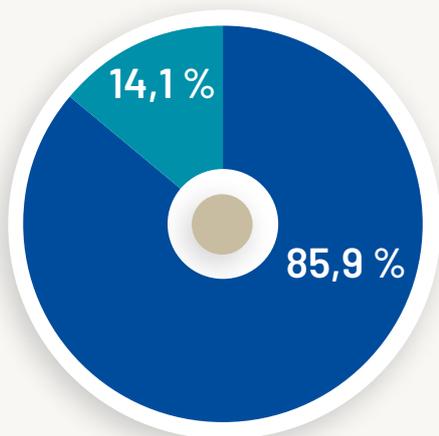
© Laetitia Haas/Ag EyeEm - Getty Images

L'ACTIVITÉ 2020 I

DE LA MATMUT, SES FILIALES ET DE LA MUTUELLE OCIANE MATMUT

L'ACTIVITÉ EN CHIFFRES

PORTEFEUILLE SOCIÉTAIRES/ADHÉRENTS (HORS AMF - MUTLOG) AU 31.12.2020 : **3 581 431**

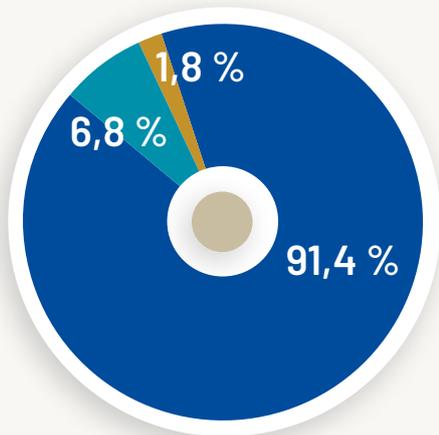


Matmut et ses filiales :
3 076 300

Mutuelle Ociane Matmut :
505 131

↑
+ 2,2 %
vs 2019 **+ 75 700**
sociétaires/adhérents

PORTEFEUILLE CONTRATS (HORS AMF - MUTLOG) AU 31.12.2020 : **7 420 056**



IARD :
6 778 359

Santé :
505 131

Épargne et Prévoyance :
136 566

↑
+ 2,2 %
vs 2019 **+ 162 700**
contrats

FOCUS SUR LES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT & DE SOLIDARITÉ PRISES PENDANT LA CRISE SANITAIRE

La Matmut, ses filiales et la Mutuelle Ociane Matmut ont traversé la crise sanitaire en adaptant sans cesse et rapidement leur mode de fonctionnement, en particulier grâce à l'engagement sans faille de leurs équipes. Elles ont su, par la mise en place de nombreuses actions, exprimer ce qu'est la solidarité, valeur chère à nos mutuelles, apportant une réponse humaine, au plus proche des salariés en respectant, au mieux, les engagements vis-à-vis des sociétaires et des adhérents.

FOCUS SUR LES MESURES PHARES...

En faveur de la sécurité, de la santé des collaborateurs et des assurés

MAINTIEN DES ACTIVITÉS DANS LES MEILLEURES CONDITIONS POSSIBLES

- Mise en place du travail à distance et signature à l'unanimité d'un accord d'entreprise sur le télétravail,
- aménagements des sites : plexi dans les Agences, sens de circulation, kit de protection (gel désinfectant, masques...).

MAINTIEN DU LIEN SOCIAL

- Lignes téléphoniques dédiées aux salariés (numéro vert),
- newsletter hebdomadaire et informations régulières (FAQ, mesures sanitaires...),
- rubrique dédiée sur l'intranet.

MESURES DE PROTECTION DU POUVOIR D'ACHAT

- Maintien de l'intégralité des salaires, y compris pour les collaborateurs privés d'activité,
- prime Covid,
- mensualisation possible du 14^e mois,
- versement de l'intéressement et de la participation aux dates initialement prévues.

En faveur des assurés, particuliers et professionnels

- Délais de paiement des cotisations assouplis,
- gel des tarifs d'assurance Automobile (2 et 4 roues) et Entreprises, Pros, Associations, tous secteurs confondus pour 2021,
- réduction de cotisation Auto de 75 € (\pm 2 mois de cotisation) aux assurés en recherche d'emploi,
- remboursement de 75 € pour la souscription d'un contrat pour un véhicule acheté dans le cadre du plan d'aide à la filière automobile,
- intégration sans surcoût dans les offres Santé du remboursement des tests de dépistage de la Covid-19, du vaccin antigrippe et ajout d'un forfait solidaire de soutien psychologique,
- extension gratuite :
 - de la Responsabilité Civile aux médecins retraités reprenant une mission temporaire,
 - du contrat Tous Risques informatique à l'extérieur des locaux de l'entreprise pendant le confinement aux patrons de TPE et/ou leurs salariés en télétravail,
- remise de 50 % de la cotisation annuelle pour les infirmier(e)s libéraux,
- restitution d'un trimestre de cotisation aux kinésithérapeutes et ostéopathes dont les cabinets ont été réquisitionnés par l'ARS,
- 2 à 4 mois de cotisation Multirisques professionnelle remboursés pour les secteurs les plus exposés à la crise,

- mise à disposition gratuite d'un simulateur d'éligibilité aux mesures de soutien des Pouvoirs Publics, service digital accessible sur matmut.fr.

Sans oublier la mobilisation du Centre de Santé Matmut

Le Centre de Santé **Matmut** du Square de la Mutualité (Paris) est devenu « Centre ambulatoire dédié Covid » autorisé par l'Agence Régionale de Santé d'Île-de-France et référencé auprès de tous les acteurs concernés par la crise sanitaire (SAMU, plateformes de régulation, services médicaux d'urgence...) tout en maintenant une prise en charge médicale indispensable dans certaines spécialités.





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.

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 des sociétaires/adhérents 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**.

NOMBRE DE DÉLÉGUÉS DES SOCIÉTAIRES/ADHÉRENTS CONVIÉS AUX ASSEMBLÉES GÉNÉRALES EN 2020

MATMUT

- 478 délégués des sociétaires :
 - 289 titulaires
 - 189 suppléants

MUTUELLE OCIANE MATMUT

- 162 délégués des adhérents :
 - 111 titulaires
 - 51 suppléants



© Freepik

LES SOCIÉTAIRES/ADHÉRENTS

élisent



LES DÉLÉGUÉS DES SOCIÉTAIRES/ADHÉRENTS

(constitués en sections de vote) composent



L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

élit

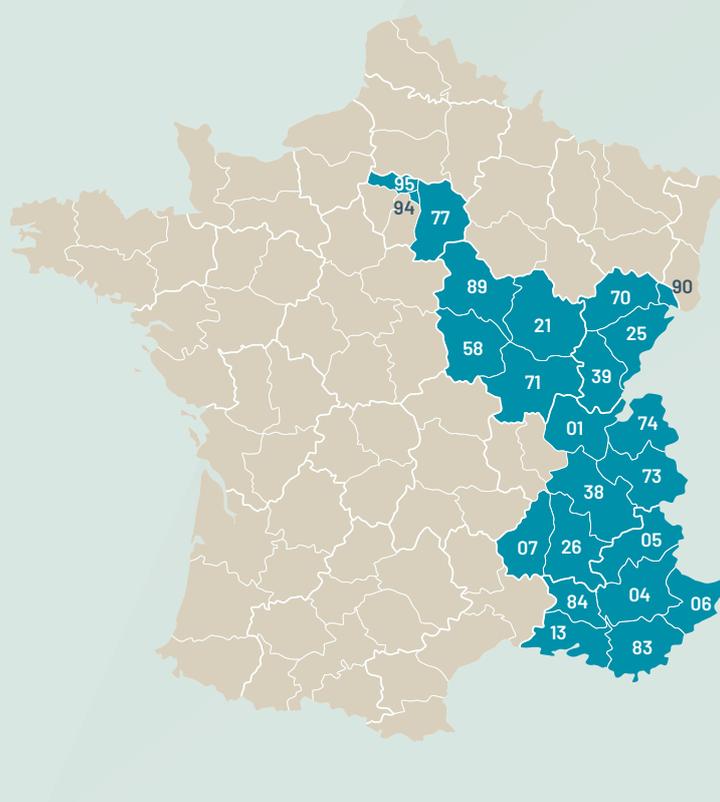


LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

SCRUTIN MATMUT

- **8** sections de vote assurant la représentation de 24 départements
- **933 407** sociétaires appelés à s'exprimer
- **119 510** votants
- Taux de participation : **12,80 %**

CARTE DES ÉLECTIONS MATMUT 2020



SECTION DE VOTE	DÉPARTEMENTS CONCERNÉS
06	21, 25, 39, 58, 70, 71, 89, 90
13	01, 07, 26, 38, 73, 74
14	2A, 2B, 06
15	04, 05, 83, 84
16	13 (sauf Marseille)
17	Ville de Marseille
19	77, 94
23	95

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 PLANS STRATÉGIQUES I

#AMBITION MATMUT 2018/2020

#AmbitionMatmut 2018/2020

2020 a vu s'achever le plan **#Ambition Matmut 2018/2020**.

Ce plan a sans conteste contribué à la transformation de la **Matmut** initiée depuis 2016 et porte un bilan à la hauteur des enjeux fixés :

- renforcer notre identification d'acteur complet de l'assurance de Biens et de Personnes en développement constant,
- rénover et développer nos gammes,
- s'adapter de façon croissante aux nouveaux modes de vie des sociétaires,
- repenser la relation client et se recentrer sur la simplification pour le sociétaire : réorganisation du réseau, services accrus (Deuxième avis médical, accès à la télé médecine facilité...),
- renforcer la digitalisation : usage du Selfcare accru, moyens de paiement et remboursements simplifiés, développement du référencement internet.

#AMBITION PLUS

#Ambition X

Dans le prolongement du plan stratégique **#Ambition Matmut 2018/2020**, avec le plan **#Ambition Plus**, lancé en 2019, la **Matmut** a réalisé les transformations qui lui ont permis un développement constant.

Bilan des réalisations

OFFRES ET SERVICES RÉNOVÉS

Renforcement et élargissement de la couverture assurantielle des différents moments de vie et des nouvelles mobilités plus large :

- lancement offre Habitation,
- lancement offre Auto 4D,
- offre Santé Évolution/offre Santé PME,
- produits financiers d'assurance Vie Épargne,
- offre Santé animale Chien/Chat,
- services Santé : téléconsultation médicale, 2^e avis médical,
- offre de Téléassistance aux seniors dépendants.

PARTENARIATS

- Lancement de Cardif IARD avec BNP Paribas Cardif,
- développement de nouveaux partenariats de distribution (Cdiscount - Attijariwafa).

DYNAMIQUE COLLABORATEURS RENFORCÉE

La formation et la mobilité des collaborateurs au cœur de notre dynamique interne grâce à des outils pédagogiques innovants :

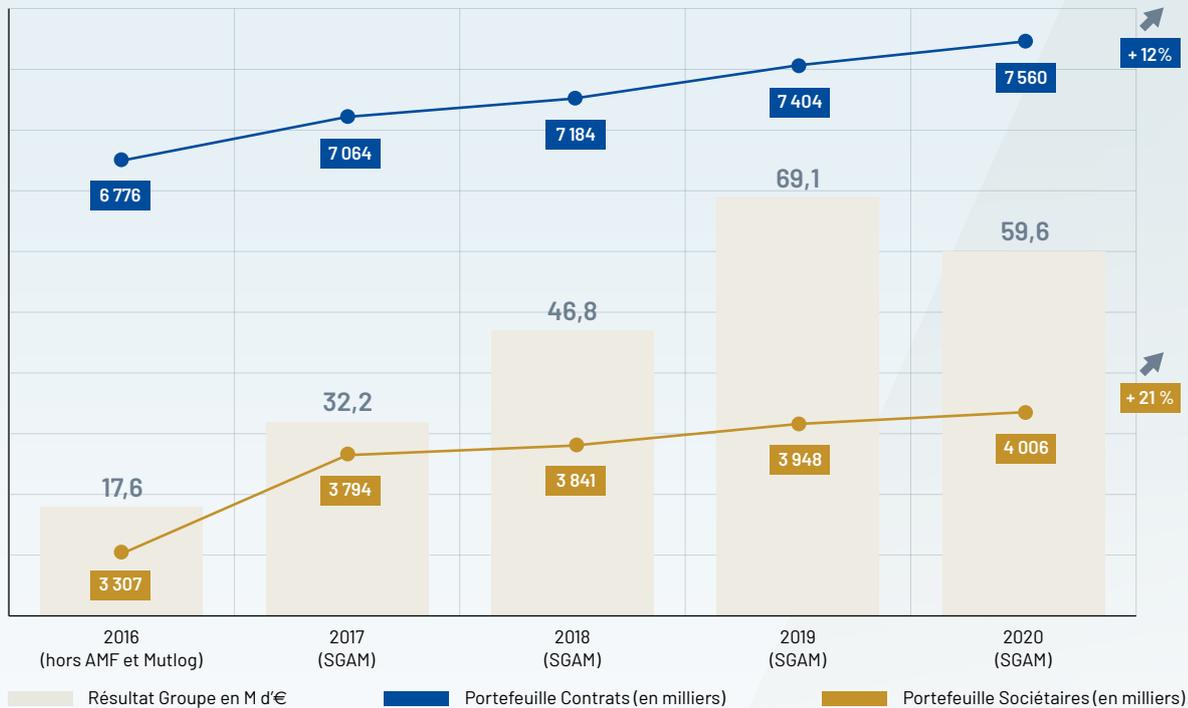
- lancement de l'Académie **Matmut**,
- déploiement complet des outils de travail à distance.

RELATION SOCIÉTAIRE REPENSÉE

Poursuite de l'optimisation de nos processus pour davantage de performances opérationnelles et de satisfaction sociétaire :

- modernisation de la relation client,
- dématérialisation et digitalisation des solutions avec davantage de Selfcare (digitalisation accrue des moyens de paiement et des remboursements, digitalisation accrue des offres),
- dynamique du réseau : élargissement des plages de contact, réorganisation du réseau, développement de nouveaux plans d'actions à destination du réseau.

UN DÉVELOPPEMENT EN PROGRÈS CONSTANT ÉVOLUTION 2016/2020



#PLUS DE MATMUT



La poursuite d'**#Ambition Plus** est un élément structurant du nouveau plan stratégique **#Plus de Matmut** qui va se dérouler de 2021 à 2023. Certains chantiers d'**#Ambition Plus** se poursuivront dans le cadre de ce nouveau plan, avec pour objectif :

- le développement produits : Épargne/Retraite, marché du Pro,
- le développement du portefeuille client/sociétaire, notamment avec une vision par segment,
- l'exploitation accrue de la data business et de la data économique/financière.

Notre vision stratégique pour le nouveau plan 2021/2023 est de conforter notre résilience et d'accroître notre adaptabilité en poursuivant nos engagements forts autour de la satisfaction sociétaire.

Le plan stratégique **#Plus de Matmut** s'articule ainsi autour de 5 grands enjeux :

- consolidation de notre ADN à travers une réaffirmation de nos principes mutualistes et l'évolution de notre modèle,
- accroissement de la performance et de l'ouverture du Groupe via la poursuite des grands enjeux de développement commercial,
- affirmation de la résilience et de l'adaptabilité de l'entreprise vis-à-vis de ses salariés et de ses sociétaires,
- mise en œuvre de la Raison d'être, déclinaison concrète de nos ambitions, de nos valeurs dans nos actions du quotidien, et de notre singularité,
- accroissement de notre visibilité en travaillant sur l'image du Groupe en tant qu'acteur complet d'assurance et sur l'évolution de la marque **Matmut**.



LA MATMUT, COMPLICE DE L'INNOVATION

UNE CAPACITÉ À S'ADAPTER

Si la crise sanitaire a bousculé les programmes de nombreuses organisations, elle aura également prouvé la capacité de la **Matmut** à innover pour s'adapter.

Côté collaborateurs

MISE EN PLACE DU TRAVAIL À DISTANCE EN UN TEMPS RECORD

La moitié des collaborateurs a pu se connecter à distance 15 jours après le premier confinement soit depuis leur PC personnel (par un outil sécurisé - VPN - autorisant la connexion à distance à un poste **Matmut**), soit via un poste de travail virtuel (VDI Virtual Desktop Infrastructure) permettant la gestion des appels téléphoniques grâce à un softphone (téléphone virtuel).

Lors de la deuxième vague, toutes les fonctions de l'entreprise ont été en mesure de télétravailler en moins de 10 jours.

En effet, depuis septembre, la **Matmut** a doté progressivement tous les collaborateurs en portables équipés Windows 10 avec une solution d'authentification renforcée.

DÉPLOIEMENT DE ZOOM

pour la réalisation des réunions en visioconférence.

Côté sociétaires

MISE EN PLACE D'UN CALLBOT

(logiciel robot) avec une société spécialisée Zaion permettant de prendre en charge la demande téléphonique des assurés lorsque nos équipes ne sont pas en capacité de prendre l'appel.



CONCRÈTEMENT

La demande est retranscrite dans un mail permettant aux conseillers de répondre ultérieurement à la sollicitation

SOLUTION DE « SERVEUR VOCAL INTERACTIF VISUEL »

proposée aux assurés qui cherchent à nous joindre aux heures non ouvrées.



CONCRÈTEMENT

Le client qui écoute le message du répondeur reçoit un SMS avec un lien sécurisé et cliquable qui lui permet de naviguer sur une interface visuelle très intuitive pour, s'il le souhaite, accéder à la rubrique de son choix sur le site matmut.fr (FAQ, devis, accès à l'espace personnel...)

SIMULATEUR GRATUIT D'ÉLIGIBILITÉ AUX MESURES DE SOUTIEN AUX ENTREPRISES PAR LES POUVOIRS PUBLICS

développé en partenariat avec Finances & Création.

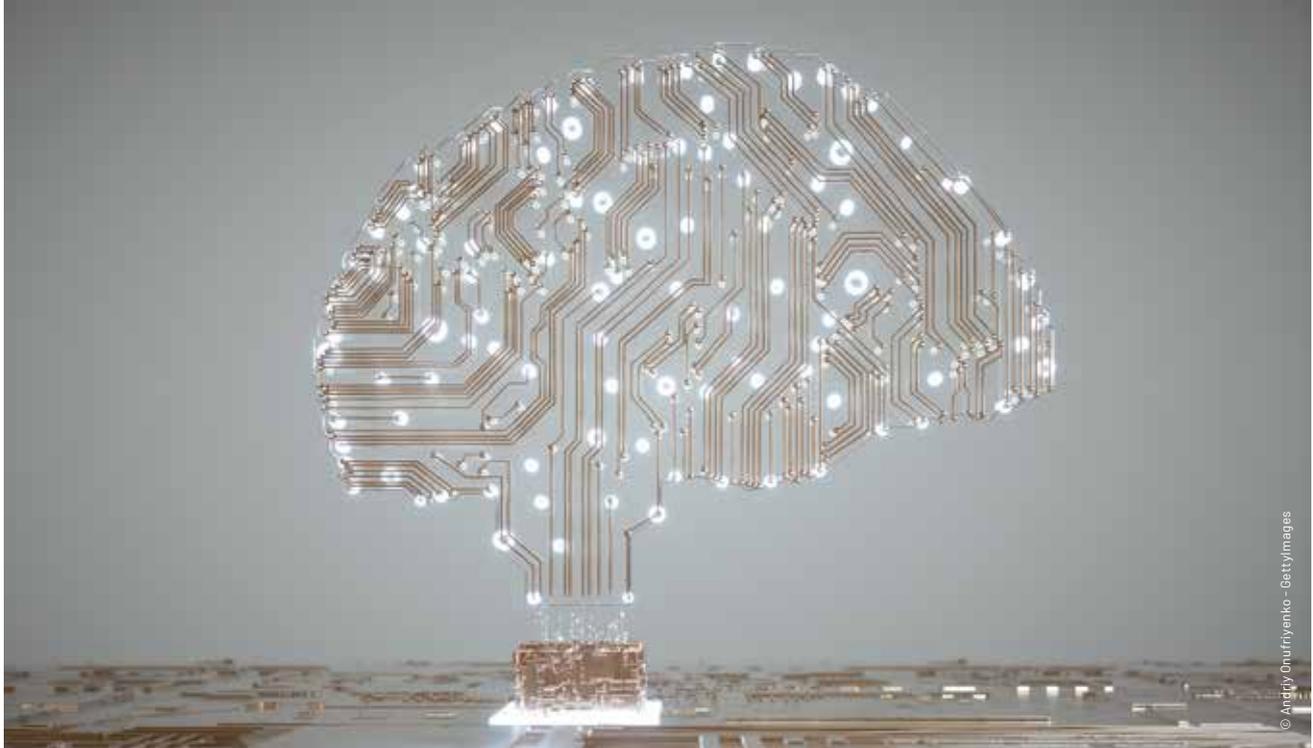


CONCRÈTEMENT

Il s'agit d'un applicatif web d'informations et de conseils personnalisés : quelques clics et quelques données clés de l'activité permettent aux professionnels de visualiser, en un seul écran, les mesures de soutien auxquelles ils peuvent prétendre, tant à titre personnel qu'au titre de l'entreprise

Cette innovation digitale a été réalisée en partenariat avec la société Finances & Création, agence de conseil et d'édition digitale dédiée à la distribution des produits et services financiers.





© Andriy Onufriyenko - Gettyimages

LA CONSOLIDATION DE LA STRATÉGIE D'INNOVATION, DE PARTENARIATS ET D'INVESTISSEMENTS

Matmut Innovation poursuit sa stratégie d'investissement dans des start-up pouvant enrichir les offres et services et apporter aux sociétaires et aux adhérents des services utiles.

À la fin 2020, **Matmut** accompagne 15 start-up en tant qu'investisseur direct. Les secteurs adressés sont variés (Santé, Mobilité, Habitat, Financement, Big Data...).

Le dernier investissement réalisé par le Groupe concerne Medaviz, une société ayant développé une solution de téléconsultation médicale et avec laquelle nous avons lancé un partenariat depuis déjà 3 ans. En participant à une nouvelle levée de fonds, Medaviz ambitionne de devenir l'acteur de référence de la télé-médecine en France. Ses solutions, proposées aux adhérents de la **Mutuelle Ociane Matmut**, ont démontré leur plus-value pendant les périodes de confinement traversées en 2020.



RENFORCEMENT DU PARTENARIAT AVEC LE GROUPE MICHELIN

L'expérimentation de télématique embarquée, initiée en 2018 pour une route plus sûre, a été élargie à 10 000 automobilistes.



CONCRÈTEMENT

Un nouveau boîtier solaire de télématique et une application mobile dédiée restituent un score et des conseils personnalisés

Cette nouvelle étape vise à améliorer la prévention en fonction de la manière de conduire et à prodiguer des conseils aux meilleurs moments si celle-ci se dégrade.

POURSUITE DU PARTENARIAT AVEC LE SWAVE

Cette plateforme Fintech opérée par Paris & Co dédiée à l'innovation financière se poursuit et nous permet à la fois de pister de nouvelles idées à mettre en place et également de faciliter la diffusion de la culture d'innovation au sein des métiers du Groupe.



LANCEMENT D'UN PILOTE AVEC MONEMPRUNT.COM

Pour accompagner les sociétaires dans l'un des grands moments de leur vie à savoir, l'achat d'un bien immobilier, le Groupe a souhaité lancer un pilote proposant une solution de courtage en matière de crédit immobilier en ligne (sur matmut.fr) en collaboration avec MonEmprunt.com (start-up rennaise lancée en 2016).



CONCRÈTEMENT

Monemprunt.com a développé un algorithme sélectionnant en moins de 3 minutes les meilleures offres disponibles sur le marché selon le profil du client et le projet, négociant pour son compte avec les banques afin d'obtenir les meilleures conditions

La start-up accompagne intégralement le client de la recherche de la solution de financement à la signature du prêt.





LA RELATION SOCIÉTAIRE

UN SERVICE DE PROXIMITÉ MAINTENU PENDANT LA PANDÉMIE

Malgré la fermeture de l'ensemble des sites dès le 19 mars, l'accueil des assurés et des prospects s'est poursuivi dans les meilleures conditions possibles.

La prise en charge de l'activité commerciale a évolué au fil du déploiement des moyens de travail à distance pour les conseillers en Agence et en plateforme.

Dès le mois d'avril, les appels entrants et les demandes par courrier (GED ou formulaire internet) ont fait l'objet d'un traitement régulier par la mise en place de solutions techniques agiles :

- renvoi des lignes téléphoniques d'Agences sur les téléphones personnels des collaborateurs,
- présence sur volontariat de collaborateurs en Agence fermée,
- équipement de lignes informatiques au domicile des collaborateurs d'Agences (VPN) ou des Plateformes Relation Sociétaire (VDI),
- mise en place d'un callbot permettant de prendre en charge les appels des assurés et de retranscrire leur demande dans un mail.

Dans le strict respect des mesures sanitaires, les Agences restent ouvertes sur rendez-vous téléphonique ou physique et continuent d'assurer un service de proximité de qualité.

CALLBOT

En moins d'un an, près d'un million d'appels auxquels nous n'aurions pas été en mesure de répondre ont ainsi été pris en charge

LA RÉORGANISATION DU RÉSEAU D'AGENCES

L'évolution du réseau d'Agences initiée en 2020 va progressivement se mettre en place au 1^{er} semestre 2021. Avec 8 régions, 35 secteurs de ventes, une ligne d'animation commerciale itinérante et une équipe en charge du soutien de l'activité pour :

- raccourcir les circuits de décision,
- disposer d'une équipe d'animation commerciale sur des sujets d'expertise « Vie et Pros »,
- gagner en fluidité et réactivité.

NOUVELLE ORGANISATION DU RÉSEAU D'AGENCES



DES SERVICES SINISTRES EN LIGNE ET À DISTANCE POUR DES DÉMARCHES SIMPLIFIÉES

Parce que les sociétaires souhaitent pouvoir interagir en autonomie, à tous moments et en tous lieux lorsque le sinistre survient, la **Matmut** a poursuivi en 2020 le développement de ses services en ligne :

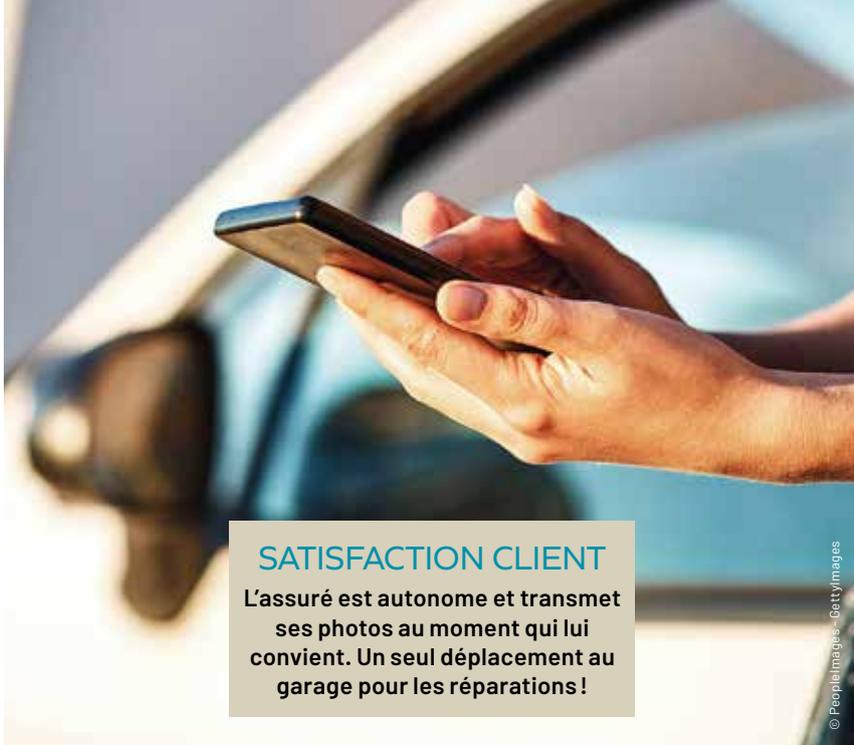
- extension de la déclaration de sinistre sur mobile via l'application **Ma Matmut** à l'Habitation (déjà possible pour l'Automobile),
- ouverture de « Mon suivi Auto », permettant de suivre à tout moment la gestion d'un sinistre,
- prise de rendez-vous en ligne pour les bris de glace Auto.

L'utilisation de ces services a connu un essor important, phénomène accentué par la crise sanitaire.



1^{ER} CANAL DE DÉCLARATION

160 000
sinistres déclarés
sur internet en 2020
(+ 51 % vs 2019)



SATISFACTION CLIENT
L'assuré est autonome et transmet ses photos au moment qui lui convient. Un seul déplacement au garage pour les réparations !

© Peopleimages - Gettyimages

QUELQUES DONNÉES CLÉS EN 2020

- Plus de 3000 collaborateurs au service et à l'écoute de nos sociétaires
- Dont 2000 au sein des Agences conseil
- 1800 000 appels téléphoniques traités
- Plus de 600 000 sinistres ouverts

L'OPTIMISATION DES PARCOURS D'INDEMNISATION

Pour certains sinistres Habitation de faible ampleur, et sous conditions, les rapports d'expertises font désormais l'objet d'un règlement automatisé :

- pour l'assuré : règlement immédiat, avec information par SMS,
- pour les équipes de gestion : gain de temps permettant de se consacrer à des activités à valeur ajoutée technique ou relationnelle.

LE DÉPLOIEMENT DE L'EXPERTISE À DISTANCE

Les experts de la **Matmut** ont désormais la possibilité, en accord avec les assurés, de réaliser des missions en visio expertise. Cette évolution a permis aux équipes d'assurer une continuité de service durant le confinement, tout en préservant la santé des sociétaires et des collaborateurs.

Dans le cadre des sinistres Auto réparés dans les garages agréés par la **Matmut**, l'expert peut désormais proposer à l'assuré, lorsque la situation le permet, de prendre lui-même les photos de son véhicule et de les lui adresser via une application à des fins d'expertise à distance.

LE RENFORCEMENT SUR LE MARCHÉ DES PROFESSIONNELS

Le marché des professionnels est un enjeu fort pour le Groupe en termes de développement commercial.

Afin de continuer à s'inscrire comme un acteur qui compte, et pour renforcer sa présence sur ce marché, la **Matmut** souhaite amplifier son développement auprès de la cible des professionnels de 0 à 9 salariés (4 % du marché).

Pour atteindre ces ambitions, le projet « ProPulse » lancé en 2020, a pour vocation de proposer :

- une évolution du modèle relationnel actuel visant à fluidifier le parcours sociétaire Pro, en positionnant un interlocuteur privilégié à même de conseiller les sociétaires sur l'ensemble de leurs risques professionnels,
- la réaffirmation du rôle de « clé de voûte » des réseaux de distribution, et plus particulièrement des Agences, dans la Relation Sociétaire, sur le marché des professionnels et des particuliers,
- une approche globale auprès des professionnels de 0 à 9 employés, supportée par un outil de sensibilisation innovant et unique sur le marché.



484

Agences conseil



4

Plateformes Relation Sociétaire



6

Pôles de Gestion des Sinistres matériels



23

Unités de Gestion des Sinistres corporels



© caylor-nossiter - unsplash

RA

Le marché des particuliers



PANORAMA DES PRODUITS & SERVICES ET DE LEUR ENVIRONNEMENT

VÉHICULES

PRODUITS	SERVICES
<ul style="list-style-type: none"> • 4 Roues • 2 Roues • Camping-car • Caravane • Remorque 	<ul style="list-style-type: none"> • Réparateurs agréés • Stages de conduite (prévention) • Liberty Rider (détection chute 2 Roues) • Park4Night (application pour les camping-caristes)

NOUVELLES MOBILITÉS

PRODUITS	SERVICES
<ul style="list-style-type: none"> • Vélo « classique » • Vélo à assistance électrique 	<ul style="list-style-type: none"> • Trottinette, monroue, gyropode, hoverboard et skateboard électriques

DE L'ÉCOLE À L'UNIVERSITÉ

PRODUITS	SERVICES
<ul style="list-style-type: none"> • Assurance Scolaire • Étudiants (Responsabilité civile Vie privée et Vie étudiante - Habitation) • Étudiants à l'étranger 	<ul style="list-style-type: none"> • SchoolMouv (accompagnement scolaire 100 % digital)

HABITATION

PRODUITS	SERVICES
<ul style="list-style-type: none"> • Résidence Principale • Résidence Secondaire • Propriétaire Non Occupant • Propriétaire Non Exploitant • Terrain/Bâtiment Non Habitable • Mobile Home • Hébergement (maison de retraite, chambre médicalisée, chez l'habitant...) • Assurance des Loyers Impayés 	<ul style="list-style-type: none"> • Maison connectée • Détecteur d'humidité connecté • Télésurveillance (IMA Protect) • Réseau d'entreprises agréées tout corps d'état (Inter Mutuelle Habitat)

FINANCEMENT - ÉPARGNE

PRODUITS	SERVICES
<ul style="list-style-type: none"> • Location Longue Durée (ARVAL) • Crédit Auto, Moto, Camping-car, Bateau • Crédit immobilier (monemprunt.com) • Assurance Emprunteur • Crédit travaux Habitation 	<ul style="list-style-type: none"> • Crédit projets • Crédit permis à 1€ • Livret Épargne Matmut • Assurance Vie (Multi Vie) • Gestion patrimoniale (Complice Vie - Complice Immo)

SANTÉ - CORPOREL - PRÉVOYANCE

PRODUITS	SERVICES
<ul style="list-style-type: none"> • Mutuelle Santé • Offre de protection hospitalière • Contrat Mutualiste (forfaits immédiats en cas de blessures ou de décès) • Accidents de la vie • Capital Prévoyance • Prévoyance Obsèques 	<ul style="list-style-type: none"> • Prestations d'accompagnement personnalisé aux grands blessés • Prestations de services à la personne • Medaviz (téléconsultation médicale) • Deuxième avis médical • Metacoaching (coaching santé en ligne) • Audistya (audioprothésistes partenaires) • Kalixia (opticiens partenaires) • Sourcline (accessibilité malentendants) • Salvum (formation aux gestes qui sauvent) • Aide aux aidants

DIGITAL - SELF CARE

<ul style="list-style-type: none"> • Consultation des contrats, du compte, téléchargement attestation, souscription de contrats, déclaration de sinistre... • Ma Matmut • Espaces Personnels • E-déclaration 	<ul style="list-style-type: none"> • E-constat • Assistance Matmut • E-service Santé • E-relevé • E-Optistya • Carnet de santé • Service d'informations juridiques
---	--

AGENTS PUBLICS

- Multigaranties Professionnelles Agents Publics
- Avantages spécifiques fonctionnaires

LOISIRS

PRODUITS

- Navigation de Plaisance
- Chasse
- Accidents/maladie chiens-chats

PROTECTION - ASSISTANCE

- Assurances (aux véhicules, aux personnes en déplacement, à domicile, incidents domestiques...)
- Téléassistance Seniors (Sérélia)
- Protection Juridique relative au bien et suite à accident
- Information juridique par téléphone

OFFRES SPÉCIFIQUES

PRODUITS

- Risques dégradés (Auto, Moto, Habitation)



NOUVELLES OFFRES & NOUVEAUX SERVICES

La Matmut a poursuivi sa promesse de Complice de vies afin d'offrir une palette d'offres et de services la plus large possible au bénéfice de tous.

CÔTÉ OFFRES

Nouvelles offres « Mobilités »

Avec l'émergence récente des nouveaux modes de déplacement, le taux d'équipement des Engins de Déplacement Personnel Motorisés (EDPM) et des vélos a explosé, la **Matmut** a souhaité répondre aux besoins de ses assurés en commercialisant des contrats dédiés.

Depuis le 14 octobre 2020, deux nouvelles offres complètes sont proposées aux détenteurs de ces moyens de locomotion alternatifs :

- le contrat 2R Mobilité et ses deux formules (Tiers et Dommages Collision) pour l'assurance des EDPM,
- le contrat 2R Liberté et sa formule Dommages Accidents - Événements naturels et ses deux options (vol en tout lieu et garantie corporelle du cycliste) pour l'assurance des vélos « classiques » et ceux à assistance électrique.

Lancement de l'offre santé animale « Assur'4 pattes »

Un foyer français sur deux* possède un animal de compagnie et pourtant le taux d'équipement en santé animale reste faible (environ 6%**) alors que les frais vétérinaires souvent imprévus et élevés peuvent peser lourd dans un budget familial.

Afin d'accompagner ses sociétaires, la **Matmut** commercialise en partenariat avec ASSURONE (courtier expert en santé animale) une solution d'assurance nommée « Assur'4 Pattes », dédiée aux chiens et aux chats âgés de 3 mois à moins de 8 ans au jour de la souscription.

Simple et très complète, l'offre est déclinée en deux formules (Prim' et Max'), couvrant toutes deux l'accident et la maladie. La formule Max' propose également des garanties de prévention et des prestations en cas de décès de l'animal ainsi qu'un taux de remboursement et un plafond supérieurs.

*Source Le Figaro
**Source La Tribune

MÉCÉNAT HANDI'CHIENS

Dans le prolongement de la sortie de ce contrat, **Matmut Mutualité** a réalisé un mécénat avec l'association HANDI'CHIENS qui a pour vocation d'élever et d'éduquer des chiens d'assistance.

Ils seront remis gratuitement, à l'issue de leur formation de 2 ans, à des personnes en situation de handicap pour leur apporter un soutien technique ou moral, voire une aide à l'insertion sociale.

En 2021, **Matmut Mutualité** parrainera 2 chiens, offrira le contrat « Assur'4 pattes » à leurs bénéficiaires et versera à l'association 1€ par contrat d'assurance souscrit



LES PLUS DU CONTRAT « ASSUR'4 PATTES »

- Souscription en ligne
- Pas d'exclusion de race
- Garanties acquises sans limite d'âge
- Aide à la recherche en cas de fugue de l'animal
- Solution de garde personnalisée en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation du maître

CÔTÉ SERVICES

Assurance Vie et solutions immobilières

Avec la création de sa filiale **Matmut Patrimoine**, des partenariats structurants permettent désormais aux assurés de disposer d'une palette de produits et de supports d'investissement :

- une offre d'Assurance Vie patrimoniale « **Complice Vie** » : commercialisée en partenariat avec Assurance Épargne Pension - AEP, marque commerciale de BNP Paribas Cardif,
- une offre immobilière « **Complice Immo** » : en partenariat avec le Groupe Crystal, spécialisé dans le conseil et la distribution de solutions patrimoniales.

Offre Santé dédiée aux clients de Cdiscount

Cdiscount et la **Mutuelle Ociane Matmut** ont renforcé leur partenariat initié en 2019 avec le lancement d'une offre inédite, modulaire et 100 % digitalisée baptisée « Elsie ». Elle est proposée depuis septembre à la clientèle du site Cdiscount, répondant ainsi aux nouvelles habitudes de consommation des Français.



Règlement automatisé des rapports d'expertise

Certains sinistres Habitation de faible ampleur font l'objet d'une évaluation des dommages par téléphone, via **Matmut Assistance** (IMH) qui peut, selon le choix de l'assuré, commander une entreprise agréée (ou déposer un rapport d'expertise pour indemnisation en cas de réalisation des travaux par l'assuré ou par une entreprise non agréée). Ces rapports d'expertise font désormais, sous conditions, l'objet d'un règlement automatisé.

Déclaration des sinistres Habitation sur mobile

L'application **Ma Matmut** s'est enrichie en 2020 d'une fonctionnalité de déclaration des sinistres Habitation sur mobile. Cette fonctionnalité était déjà ouverte pour les sinistres Automobile.

Expertise à distance du véhicule

Dans le cadre des sinistres Auto faisant l'objet d'une réparation dans nos garages agréés, l'expert propose désormais à l'assuré, lorsque la situation le permet, de réaliser lui-même les photos de son véhicule et de les lui adresser via une application pour une expertise à distance. Les déplacements et l'immobilisation du véhicule sont ainsi réduits.

Remboursement instantané des frais d'ostéopathie

Depuis juin 2020, les adhérents de la **Mutuelle Ociane Matmut** peuvent bénéficier du remboursement instantané de leurs frais d'ostéopathie grâce

à un parcours utilisateur digital imaginé par la mutuelle et dans lequel s'inscrit une solution de paiement innovante et sécurisée développée par BNP Paribas.

Accompagnement scolaire en ligne étendu à tous les sociétaires

Après un début d'année marqué par une interruption pédagogique importante en raison de la crise sanitaire, la **Matmut** a fait le choix, à l'occasion de la rentrée scolaire, d'étendre l'offre d'accompagnement scolaire en ligne de SchoolMouv à l'ensemble de ses sociétaires (elle était proposée jusqu'alors aux sociétaires détenteurs d'un contrat Assurance Scolaire).

Solution efficace aux problématiques de sommeil

Aujourd'hui, un Français sur trois souffre de troubles du sommeil et l'insomnie chronique touche 13,1 % des 18-75 ans. La **Mutuelle Ociane Matmut** et Dreem se sont associés pour proposer aux adhérents de la mutuelle une solution concrète aux problématiques de sommeil : le bandeau Dreem 2.

La **Mutuelle Ociane Matmut** a été le premier acteur du secteur de la complémentaire santé à proposer une solution technologique innovante pour lutter contre les troubles du sommeil en incluant désormais un forfait participatif à l'achat du bandeau Dreem 2 : entre 50 et 100 €.

La **Mutuelle Ociane Matmut** confirme sa démarche d'innovation dans les services en santé en s'associant à Dreem, dont chacun des développements est guidé par la rigueur scientifique.

LA SINISTRALITÉ

LA SINISTRALITÉ AUTO & HABITATION

Notre engagement Complice de vies prend tout son sens lorsque le sinistre survient. De la déclaration à l'indemnisation, les collaborateurs et leurs partenaires sont engagés dans une démarche responsable et résolulement humaine pour accompagner les assurés, les informer, faciliter leurs démarches, leur apporter des solutions adaptées et innovantes.

Afin de soutenir les assurés dans le contexte de crise sanitaire, des mesures adaptées ont permis de garantir gratuitement :

- le matériel confié par l'employeur à l'assuré en télétravail,
- les déplacements avec un véhicule personnel dans un cadre professionnel,
- la mise à disposition de logement pour les soignants en garantissant la responsabilité civile du logement occupé par les soignants mobilisés.

EN CHIFFRES AU 31.12.2020

Véhicules



373 130

sinistres dont
1,1 % dus aux
intempéries

2020 est une année atypique marquée par la crise sanitaire. La situation de confinement a généré une très forte baisse de la sinistralité Auto et ce malgré la survenue de plusieurs événements climatiques. Le coût des sinistres est toujours à la hausse, principalement du fait de l'augmentation de la réparation, surtout portée par les prix des pièces.

Habitation



198 399

déclarations
dont 14,2 % dues
aux intempéries

La sinistralité Habitation, sur 2020, est en légère baisse par rapport à 2019. La diminution est moindre que pour l'Auto, compte tenu de l'impact des événements climatiques. Même si tous les événements ne sont pas comparables en ampleur à ceux de 2019, les tempêtes se sont succédé et certaines ont été particulièrement destructives. Un nouvel épisode de sécheresse a également provoqué d'importants dommages.

DES SERVICES À VALEUR AJOUTÉE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE

Les services à la personne

La **Matmut** accompagne ses assurés blessés dans leur vie quotidienne au travers de divers services à la personne : aide- ménagère, jardinage, déplacement accompagné, livraison de courses ou de médicaments, soutien scolaire et psychologique.

En cas de blessures graves, la prestation d'accompagnement personnalisée permet aux assurés de bénéficier, selon la garantie du conducteur souscrite, d'un soutien social, avec en particulier une aide au retour à l'emploi et une formation des aidants.

Des entreprises partenaires engagées

Tant pour les véhicules que les habitations, nous proposons les services d'entreprises partenaires sélectionnées pour la qualité de leur travail et leur engagement écoresponsable :

- 1500 entreprises partenaires Habitation,
- 4 200 professionnels agréés Auto.



UTILISATION DES PIÈCES DE RÉEMPLOI

Le principe consiste à réutiliser, sur un véhicule endommagé, des pièces mécaniques ou de composants de carrosserie, prélevées et commercialisées en l'état sur un véhicule avant sa destruction physique et administrative.

Créatrice d'emplois, cette alternative favorise le développement du travail de proximité au sein d'entreprises de démontage et de reconditionnement de pièces d'occasion et contribue au développement durable et à l'économie circulaire.

RÉPARER PLUTÔT QUE REMPLACER

Cette démarche respectueuse de l'environnement participe au développement durable en réduisant les déchets.

EN AUTO

Pour la remise en état des véhicules grêlés, la technique du débosselage sans peinture permet de supprimer à l'aide d'outils spécifiques les dommages esthétiques de la carrosserie (bosses, creux et enfoncements) occasionnés par la grêle. La peinture d'origine et le traitement anticorrosion appliqué par le constructeur sont conservés.

EN HABITATION

Un service de réparation des huisseries en PVC (portes, fenêtres...) endommagées par une effraction ou la grêle est proposé. Cette prestation est effectuée par des artisans qualifiés « Réparateurs PVC », formés et labellisés à cette technique spécifique.

Faciliter la vie de nos assurés à chaque étape du sinistre

DÉCLARATION DE SINISTRE AUTO ET HABITATION

DÉCLARATION PAR TOUS MOYENS

- En Selfcare 24 h/24, 7j/7 :
 - en ligne sur le site internet matmut.fr,
 - avec l'application **Ma Matmut** sur smartphone et tablette,
- par téléphone,
- par courrier,
- auprès de **Matmut Assistance**.



L'ASSISTANCE, CANAL DE DÉCLARATION

Un seul appel à Matmut Assistance, disponible 24 h/24, 7j/7 permet aux assurés de bénéficier des prestations d'assistance et d'effectuer leur déclaration de sinistre. Depuis le 25 novembre 2020, la déclaration de sinistre Habitation même sans prestation d'assistance est enregistrée par l'Assistance qui enclenche immédiatement le processus de prise en charge du sinistre

ET POUR LES BRIS DE GLACE ?

Un seul appel suffit pour que l'assuré soit directement mis en relation avec un des partenaires spécialistes du vitrage Auto et prenne rendez-vous pour réparer ou remplacer son pare-brise ou sa vitre.

Sur le site matmut.fr, l'assuré peut également prendre directement rendez-vous en ligne avec l'un des trois réparateurs agréés proposés.

EXPERTISE À DISTANCE

L'Expertise peut être réalisée À Distance (EAD) : l'expert chiffre un dommage à partir de photos numérisées transmises par le réparateur de notre réseau ou par l'assuré.

Une application permet en outre aux assurés de transmettre directement à l'expert les photographies numérisées de leur véhicule sans avoir à se déplacer.

NOUVELLE INFORMATION

L'Espace Personnel de l'assuré s'est enrichi d'une nouvelle fonctionnalité : « Mon suivi Auto » qui informe l'assuré de la vie de son dossier.

L'assuré reçoit un mail à chaque étape clé :

- ouverture du dossier,
- expertise,
- réparation,
- indemnisation.

L'OFFRE SANTÉ INDIVIDUELLE

En 2020, 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 les actions de fidélisation de son portefeuille.

UNE OFFRE TOUJOURS PLUS PERFORMANTE

Le bénéfice du « 100 % SANTÉ »

Un accès à des soins de qualité pour tous par la mise en conformité avec le « 100 % SANTÉ ». Quel que soit le niveau de garantie, les adhérents bénéficient d'un remboursement intégral des équipements en optique, dentaire et des aides auditives relevant du « 100 % SANTÉ » en restant libres de choisir des équipements à tarifs maîtrisés ou libres. Depuis le 1^{er} janvier 2021, les équipements auditifs de classe 1 sont pris en charge à 100 % dans le cadre de cette réforme.

La couverture de l'homéopathie

Face au désengagement de la Sécurité sociale sur la prise en charge de l'homéopathie au 1^{er} janvier 2021, la **Mutuelle Ociane Matmut** a décidé d'intégrer un nouveau forfait « Homéopathie - Phytothérapie prescrite » de 30 euros en moyenne dans tous les contrats Santé individuels (hors contrats C2S-C2SP et nouvelle offre Elsie).

UN ENGAGEMENT DE LA MUTUELLE SUR LES ENJEUX DE SANTÉ PUBLIQUE

La couverture des tests de dépistage de la Covid-19 et du vaccin antigrippe

Les offres de la **Mutuelle Ociane Matmut** incluent le remboursement du vaccin antigrippe, des tests de dépistage pharmaceutiques et des futurs vaccins contre la Covid-19.

Avec cette nouvelle mesure solidaire - jusqu'à 20 euros remboursés par an et par adhérent - accompagnée d'une campagne nationale de sensibilisation (« Ensemble, agissons ! ») dans la presse nationale, le Groupe **Matmut** s'engage concrètement sur un double enjeu de santé publique, par une protection efficace des adhérents et en évitant la surcharge du système de soins en période de grippe saisonnière.

Forfait solidaire soutien psychologique

En France, les souffrances psychologiques sont en hausse dans le contexte difficile lié à la crise de la Covid-19. Désireuse d'agir concrètement, la **Mutuelle Ociane Matmut** met en place un forfait solidaire de soutien psychologique (240 euros) et une assistance renforcée en élargissant les conditions d'accès aux services d'accompagnement psychologique proposés par l'Assistance **Matmut** à la situation de la Covid-19.



ÊTRE MUTUALISTE, C'EST S'ENGAGER TOUJOURS PLUS SUR LES ENJEUX DE SANTÉ PUBLIQUE

Ensemble, agissons !



© Westend61 - Gettyimages

RENFORCEMENT DE LA PRÉSENCE DE LA MUTUELLE OCIANE MATMUT SUR INTERNET : UN DES AXES PRIORITAIRES DE 2020 !

- 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 le biais des « comparateurs » tels que LeLynx.fr, meilleure assurance.com et depuis 2019, lesfurets.com.



DES RÉSULTATS TANGIBLES

- **72 % des devis Santé proviennent d'internet, le reste se répartissant en devis Agences (21 %) et devis réalisés par la Plateforme téléphonique (7 %)**
- **28 088 adhésions en ligne en 2020, en hausse de 47 % vs 2019**

DES ADHÉRENTS SATISFAITS

Une enquête réalisée en juillet 2020 par l'institut MV2 révèle que 98 % des adhérents titulaires d'un contrat individuel **Ociane Matmut** de 55 ans et plus sont satisfaits sur un échantillon de 1250 adhérents.

FIDÉLISATION DU PORTEFEUILLE

En raison de l'accroissement rapide du portefeuille au cours de ces dernières années, des programmes relationnels de fidélisation ont été développés, notamment sur les adhérents les plus fragiles, comme ceux identifiés avec un risque de radiation, les nouveaux arrivants ou encore les seniors.

Le programme de bienvenue pour les nouveaux adhérents a été renforcé avec des communications d'accueil, une vidéo personnalisée de présentation des services et un appel de courtoisie. Enfin, une action d'appels très appréciés, a été menée fin 2020, visant à prendre des nouvelles des adhérents les plus fragiles en cette période de crise sanitaire.

En parallèle, les envois d'emails sur nos services d'accompagnement santé notamment à distance ont été maintenus mensuellement tout au long de l'année sur l'ensemble du portefeuille.

Ces actions de fidélisation ont permis de réduire les radiations en 2020.



© priyanka gupta - Gettyimages, © DiscobeyArt - Adobe Stock

L'ASSURANCE VIE & LES SERVICES FINANCIERS

CHIFFRES-CLÉS

AU 31.12.2020

CRÉDIT



34 642
crédits en cours

220 M €
d'encours mis à la disposition
des sociétaires

ASSURANCE EMPRUNTEUR



9 489
contrats

Plus de 961 M €
d'encours assurés

PRÉVOYANCE



65 785
contrats Capital
Prévoyance Matmut (+ 4 %)

27 071
contrats Obsèques (+ 6 %)

Livret bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de nouveaux livrets : 849 • Collecte nette : - 2M € • Nombre total de livrets : 11 103 • Encours gérés : 127 M €
Assurance Vie Matmut Vie Épargne/ Matmut Vie Générations Contrats fermés à la commercialisation	<ul style="list-style-type: none"> • Collecte nette : - 5 286 K € • Nombre de contrats en portefeuille : 43 710 • Encours gérés : 1 028 M €
Assurance Vie Multi Vie Contrats fermés à la commercialisation le 31.12.2020	<ul style="list-style-type: none"> • Affaires nouvelles : 1 343 • Collecte nette : 33 481 K € • Nombre de contrats en portefeuille : 14 261 • Encours gérés : 131 350 K €
Assurance Vie Complice Vie Distribué par Matmut Patrimoine	<ul style="list-style-type: none"> • Affaires nouvelles : 53 • Collecte nette : 1 214 330 €

ÉPARGNE

27 409 330 €
collecte nette totale

69 127
contrats en portefeuille

1 287 M €
total encours gérés

FAITS MARQUANTS

Gestion de patrimoine : lancement des opérations pour Matmut Patrimoine

Mise en œuvre de la plateforme patrimoniale Ernest pour prodiguer du conseil en investissements financiers, commercialisation de l'offre **Complice Vie** (offre d'Assurance Vie en partenariat avec AEP), formation et obtention de la capacité professionnelle pour l'exercice de transaction immobilière, lancement de la gamme **Complice Immo** (solutions immobilières en partenariat avec Crystal).

Prévoyance

Malgré le confinement et la baisse de production sur 2020, les portefeuilles sont en hausse de 4 % (CPM) et 6 % (MPO). Les travaux de digitalisation de la gamme Prévoyance ont été achevés et l'offre Obsèques est désormais totalement digitalisée.

Épargne Assurance Vie

- Plus d'1,3 Md d'€ confiés par les sociétaires,
- lancement du **Complice Vie** Patrimonial le 2 juin 2020,
- lancement du pilote **Complice Vie** Grand Public le 14 décembre 2020.

Assurance Emprunteur

Une production soutenue avec 9500 dossiers en gestion pour un encours total de prêts assurés de plus de 961 M €. La nouvelle tarification basée sur le capital restant dû, contribue probablement à faire progresser le niveau de production.

Location Longue Durée

Une production soutenue avec plus de 17 000 dossiers en gestion. Nous enregistrons déjà plus de 700 commandes dans un contexte pourtant peu favorable.

Livret bancaire

Face à la baisse des taux, le Livret **Matmut** maintient un taux de rémunération à 1,00 % brut sur le 1^{er} palier de 5 000 €.

Ce taux de rémunération permet de favoriser une hausse du nombre de détenteurs et de stabiliser sensiblement la baisse de l'encours.

Crédit

La baisse des barèmes et les différentes actions promotionnelles réalisées sur le crédit Auto ont permis de retrouver un niveau de production comparable à celui réalisé les mois qui ont précédé la période de confinement.

PERFORMANCES GAMES ÉPARGNE

Livret Matmut

1 % brut jusqu'à 5 000 € de dépôts (0,05 % brut au-delà).

Matmut Vie Épargne

Taux de rendement 2020 : 1,35 % net de frais de gestion et avant prélèvements sociaux.

Matmut Vie Générations

Taux de rendement 2020 : 1,10 % net de frais de gestion et avant prélèvements sociaux

Multi Vie

Taux 2020 du fond euro : 1,25 % net de frais de gestion et avant prélèvements sociaux.

Complice Vie

Performance des mandats de gestion 2020 (depuis le 1^{er} Juin 2020) :

- Prudent : 5,16 %,
- Équilibre : 7,57 %,
- Dynamique : 10,14 %,
- Offensif : 13,23 %.

NOS RÉCOMPENSES



ALTUS ÉVOLUTION 2.0
MUTLOG



CRÉDIT AUTO
MATMUT



LIVRET MATMUT
MATMUT

L'OFFRE MATMUT PROTECTION JURIDIQUE À DESTINATION DES PARTICULIERS I

Matmut Protection Juridique, dans le contexte exceptionnel lié à la crise sanitaire a, comme l'ensemble des entités du Groupe, fait preuve d'adaptabilité et de résilience pour répondre aux besoins de ses assurés.

CHIFFRES-CLÉS

AU 31.12.2020

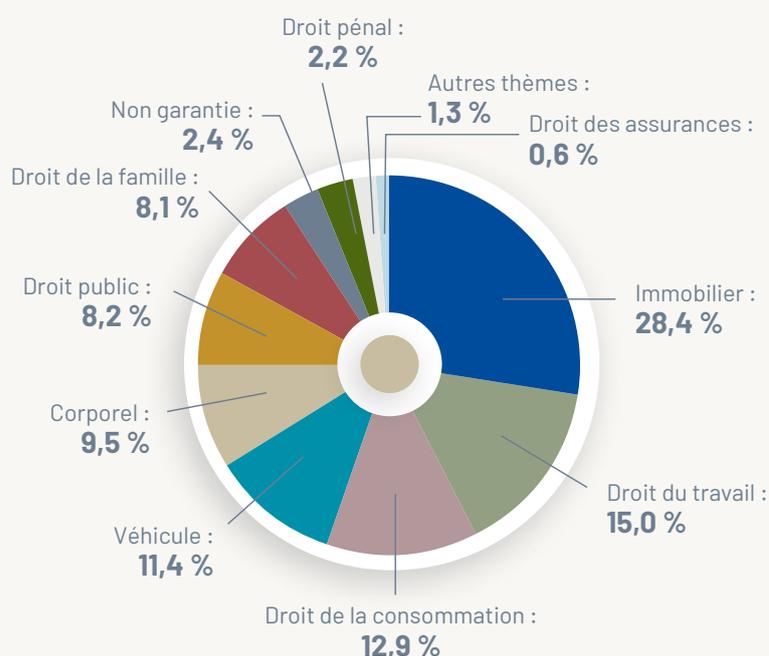
ACTIVITÉ

- 35 contrats collectifs de Protection Juridique garantissant des particuliers (contrats Groupe Matmut + hors Groupe)

CONSEIL ET GESTION DES LITIGES

- 200 866 appels dans le cadre de l'assistance juridique par téléphone
- 56 446 dossiers en cours de gestion tous exercices confondus
- 32 082 dossiers ouverts (- 7,3 %)

RÉPARTITION DES DOSSIERS OUVERTS PAR TYPOLOGIE



FAITS MARQUANTS

Conséquences de la crise sanitaire sur l'activité

- Une forte sollicitation du service d'Assistance Juridique par téléphone (+ 12,7 % d'appels reçus et + 57,9 % d'appels sortants) principalement sur les thématiques « Consommation » et « Droit du travail »,
- une baisse du nombre dossiers ouverts (- 7,3 %), reflet du fort ralentissement de l'activité économique particulièrement lors du 1^{er} confinement.

Poursuite de la mise en œuvre opérationnelle du Parcours sociétaire Matmut Protection Juridique

- Mise en place de la négociation dans le cadre de l'assistance juridique par téléphone et création d'un service d'Assistance Juridique de 2^e niveau pour la prise en compte des situations particulières liées notamment à la nécessité d'études de pièces,
- approche pragmatique de la gestion des litiges favorisant une résolution amiable des dossiers (pro activité de gestion, contacts téléphoniques avec l'adversaire...),

- nette augmentation, en fin d'exercice, de résolution amiable des litiges en lien avec :
 - l'évolution de la réglementation imposant des modes alternatifs de règlements des différends,
 - le Parcours sociétaire dans ses composantes - gestion amiable et négociation en assistance juridique.

GED

Déploiement de la Gestion Électronique des Documents (GED) permettant la dématérialisation de l'ensemble des pièces du dossier et facilitant la mise en place du télétravail

MATMUT & CO FÊTE SA PREMIÈRE ANNÉE D'EXISTENCE

Matmut & Co a démarré son activité fin 2019.

CHIFFRES-CLÉS

AU 31.12.2020

Elle compte 84 730 contrats répartis entre :

- la solution dédiée aux risques spécifiques pour un meilleur suivi,
- l'offre d'assurance alternative en présence de risques qui se dégradent,
- les partenariats :
 - Attijariwafa Bank Europe, filiale du 1^{er} Groupe bancaire et financier du Maghreb : distribution de contrats Habitation,
 - Gras Savoye : contrat Chasse proposé par les Fédérations Départementales du Var et de La Réunion et une campagne 2020/2021 encore plus prometteuse avec 6 nouvelles fédérations impliquées,
 - l'offre Santé « Chiens/Chats » commercialisée pour le Groupe **Matmut**.

PARTENARIATS

L'année 2020 a également vu la construction et la conclusion de nouveaux partenariats qui prendront leur essor en 2021 :

- commercialisation d'un contrat Habitation Résidence Principale - Locataire auprès de 2 réseaux d'agences immobilières,
- distribution du contrat Assurance Loyers Impayés par le courtier SACAPP-SAA.



CARDIF IARD
GROUPE BNP PARIBAS

UNE ANNÉE DE DÉVELOPPEMENT !

Malgré la crise sanitaire, la société s'est organisée pour répondre au mieux à ses clients et au réseau d'Agences BDDF (Banque De Détail France) par le déploiement de solutions agiles en télétravail pour répondre aux contraintes.

CHIFFRES-CLÉS

AU 31.12.2020



397

collaborateurs :

- 372 CDI
- 6 CDD
- 19 alternants



527 738

contrats en portefeuille (+ 45 %)



225 761

souscriptions de contrats (- 17 % de production par rapport à 2019 du fait de la crise sanitaire et du confinement)

PORTEFEUILLE

AU 31.12.2020

	2019	2020	Évol. N+1
Auto	82 188	122 339	49 %
Habitation	206 872	319 369	54 %
Étudiants	27 655	31 739	15 %
Scolaire	47 292	54 291	15 %
TOTAL	364 007	527 738	45 %

ACTIVITÉ

- Poursuite de la reprise du portefeuille AXA (Natio) avec un peu plus de 93 000 contrats migrés dans les nouvelles gammes Cardif IARD,
- 21 000 contrats Auto et 167 000 contrats MRH seront à migrer dans les nouvelles gammes avant le 30 juin 2022,
- ouverture d'un nouveau plateau de gestion en fin d'année à Nantes afin de répondre au plan de continuité d'activité et, à terme, diminuer la sous-traitance téléphonique actuellement déléguée à un prestataire externe.

PERSPECTIVES

- Poursuite du développement de Cardif IARD en liaison étroite avec le réseau d'Agences BDDF. Des actions seront menées pour atteindre un taux d'équipement de 12 % des clients BDDF en contrats IARD,
- continuation de la migration des anciennes gammes vers les nouvelles avec des objectifs ambitieux et début de la migration des sinistres en cours sur les anciennes gammes gérées actuellement par le Groupe AXA,
- mise en œuvre du projet de développement en dommages des professionnels avec la commercialisation des produits prévue au début du 4^e trimestre 2021.



© Stratford Productions - AdobeStock

RA

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 MESURES

- **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)**
 - **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 & DES ENTREPRISES |

CHIFFRES-CLÉS

AU 31.12.2020



CONTRATS FORFAITAIRES



42 295

assurés

-0,7%



44 478

contrats

-0,8%



Inter Mutuelles Entreprises

CONTRATS « À LA CARTE »



86 679

assurés

+5,1%



128 776

contrats

+5,5%

UNE FORTE MOBILISATION AU SERVICE DES ASSURÉS

Face à la crise sanitaire d'une ampleur inédite, les collaborateurs sont venus très tôt en aide aux professionnels, entreprises et associations en difficulté. En moins de 48 heures, près de 4 000 assurés étaient contactés pour être écoutés, conseillés et informés.

L'accueil commercial et la gestion des sinistres ont été maintenus sans discontinuer et de nombreux gestes de solidarité ont été effectués en faveur des personnels soignants et des entreprises les plus touchées.

La **Matmut** s'est pleinement mobilisée auprès de sa clientèle « entreprises » en remboursant, pour les secteurs les plus exposés par la crise, deux à quatre mois de cotisation d'assurance Multirisques et en n'augmentant pas ses tarifs d'assurance pour 2021.



+ DE 6 M €

de gestes solidaires effectués en soutien aux professionnels et entreprises (8 % du CA)

LE MAINTIEN D'UNE DYNAMIQUE DE CROISSANCE ET LA FIDÉLITÉ DES ASSURÉS

Inter Mutuelles Entreprises a confirmé, malgré le contexte économique particulièrement difficile, la solidité de son développement et du lien qui l'unit à ses assurés : si le nombre d'assurés en contrat forfaitaire a très légèrement diminué, celui des assurés en contrat à la carte a progressé de plus de 5 %.

TOUJOURS PLUS DE SERVICES ET DE PROXIMITÉ

Inter Mutuelles Entreprises a intensifié la diffusion de sa solution de Protection Juridique : le nombre d'assurés bénéficiant de cette couverture s'est accru de 47 %. Aujourd'hui, environ 10 % des entreprises du portefeuille en sont équipées.

Inter Mutuelles Entreprises a fait le choix d'élargir ses canaux de distribution : au cours de l'année 2021, ses offres à la carte destinées aux professionnels, entreprises et associations seront disponibles dans le réseau d'Agences.



DES SOLUTIONS « À LA CARTE » ADAPTÉES A UNE LARGE PALETTE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

FAITS MARQUANTS 2020

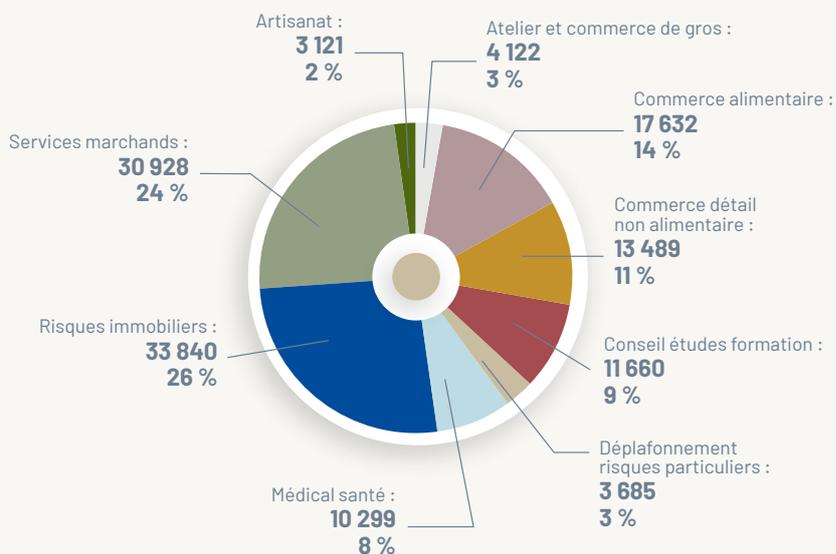
Un soutien aux pros, entreprises et associations

- Maintien de la mobilisation malgré la crise et préservation du lien avec les entreprises et professionnels,
 - reconduction de partenariats auprès des acteurs économiques de proximité : 23 Chambres de Commerce et d'Industrie, regroupements de PME et syndicats professionnels,
 - information et accompagnement à l'occasion d'ateliers « expert assurance » animés en région : 65 prises de paroles dont 20 sous la forme de web conférences,
 - échange et partage d'expérience : plus de 1 000 dirigeants, créateurs, artisans, commerçants rencontrés et conseillés lors de ces manifestations en 2020,
- simplification de l'accès aux services avec la déclaration des sinistres en ligne.

Un bon exercice en termes de sinistres en cette année atypique

Diminution du nombre de déclarations et du coût moyen des sinistres, malgré un événement majeur : la tempête Alex.

RÉPARTITION DU PORTEFEUILLE INTER MUTUELLES ENTREPRISES



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. Sa mission est de contribuer à une société plus inclusive en protégeant, 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.

Elle a accueilli plus de 21 000 micro-entrepreneurs depuis sa création et 7 200 bénéficiaires sur toute la France !

Cette fondation propose non seulement des solutions d'assurance à des prix accessibles mais dispose également d'un plateau de gestion social et solidaire.

C'est ainsi qu'elle a tenu à accompagner les entrepreneurs lors de la crise, victimes pour une large majorité, d'un arrêt brutal et total de leur activité :

- relais quotidien aux assurés des dispositifs d'aide mis en place par le gouvernement,
- mise en place d'un fonds d'aide : 300 000 euros versés à 450 entrepreneurs les plus fragilisés,
- fonds d'aide Covid de l'AGEFIPH : 130 entrepreneurs handicapés ont reçu des aides de 300 à 900 euros pour financer les arrêts de travail dus à la Covid, aux « gardes d'enfants » et « personnes à risque ».



L'OFFRE SANTÉ DES ENTREPRISES

En 2020, la Mutuelle Ociane Matmut continue à privilégier comme axes majeurs de développement la commercialisation d'offres conformes à la réglementation et différenciantes avec des prestations innovantes et compétitives.

UNE OFFRE CONFORME, PERFORMANTE ET ADAPTÉE AUX PROFESSIONNELS COMME AUX SALARIÉS DES ENTREPRISES

- Les gammes Santé de la **Mutuelle Ociane Matmut** destinées aux professionnels et salariés ont été mises en conformité avec le « 100 % SANTÉ » pour un reste à charge zéro,
- la couverture de l'homéopathie malgré son déremboursement a également été intégrée à l'ensemble des offres,
- certaines prestations ont été revalorisées :
 - revalorisation des prestations « Matériel Médical », « Inlay-Onlay » et « Orthodontie » pour les niveaux 4, 5 et 6 des offres **Ociane Santé Collective** et **Ociane Santé Pro** (offres dédiées aux TPE et TNS),
 - revalorisation de la prestation « Orthodontie » pour les niveaux 6, 7 et 8 et augmentation du nombre de séances couvertes de médecines

douces à partir du niveau 4 pour l'offre **Ociane Santé Flex** (offre modulaire dédiée aux PME),

- les offres incluent désormais, pour les salariés et les professionnels, le remboursement du vaccin antigrippe, des tests de dépistage pharmaceutiques et des futurs vaccins contre la Covid-19 (forfait 20 €) ainsi qu'un soutien psychologique dans le contexte difficile lié à la crise sanitaire et économique de la Covid-19 (forfait 240 €).

OFFRES CONVENTIONNELLES

- Adaptation des offres conventionnelles Santé avec les différents accords et avenants négociés par les partenaires sociaux,
- appels d'offres remportés concernant les dispositifs « Frais de Santé » de la Convention Collective Nationale (CNN) 66 et la CCN ALISFA. La **Mutuelle Ociane Matmut** est donc dorénavant co-recommandée pour ces deux offres Santé.



OCIANE SANTÉ PRO
MUTUELLE OCIANE MATMUT

L'offre Santé
« **Ociane Santé Pro** »
dédiée aux TNS a obtenu
un Label d'Excellence 2021
dans la catégorie
« Loi Madelin »

NOUVEL ESPACE ENTREPRISE

Un nouvel espace dédié aux correspondants d'entreprise a été entièrement repensé pour faciliter la gestion des contrats Santé et réaliser les opérations courantes en ligne.

Les temps de chargement ont été optimisés pour un meilleur confort de navigation. Le mode d'affichage a été optimisé pour être accessible aux écrans PC, tablettes et mobiles.

L'OFFRE MATMUT PROTECTION JURIDIQUE À DESTINATION DES ENTREPRISES I

© People Images - Gettyimages

CHIFFRES-CLÉS

AU 31.12.2020

ACTIVITÉ



36
contrats collectifs de Protection Juridique (contrats Groupe **Matmut** + hors Groupe)



11 153
appels dans le cadre de l'Assistance Juridique par téléphone

GESTION DES LITIGES

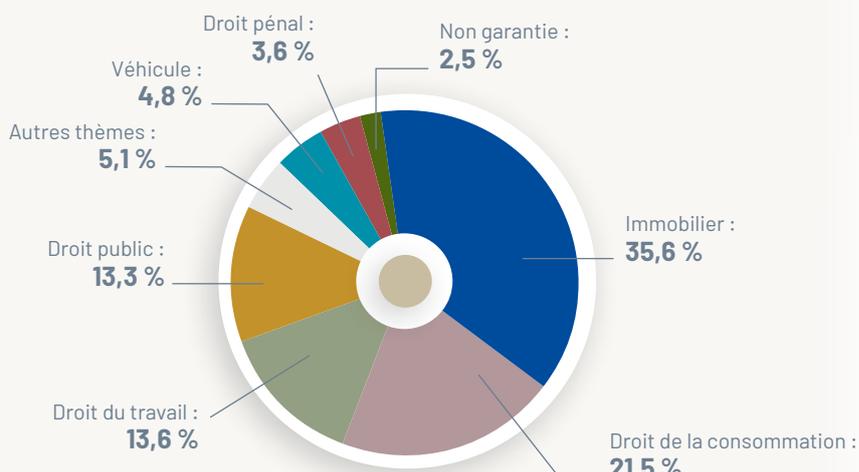


1 422
dossiers en cours de gestion tous exercices confondus



851
dossiers ouverts en 2020

RÉPARTITION DES DOSSIERS PAR TYPOLOGIE



FAITS MARQUANTS

Complice de vie des professionnels

Sensible à la situation de nombreux professionnels pour lesquels la crise sanitaire a généré de multiples questionnements, **Matmut Protection Juridique** a démontré son soutien en accompagnant ses assurés professionnels au travers d'actus Covid-19 réalisées par son pôle Documentation.

Ces actus ont été mises à leur disposition pour leur permettre de disposer d'une revue d'informations réglementaires actualisées face à cet événement inédit.

Développement de la distribution des garanties de Protection Juridique professionnelle individuelles via Inter Mutuelles Entreprises

La distribution des offres de Protection Juridique à destination des professionnels, entreprises, associations et copropriétés s'est intensifiée en 2020 avec un accroissement de 25,3% du portefeuille. **Matmut Protection Juridique** s'inscrit en partenaire et accompagnateur des entreprises et des professionnels pour sécuriser le volet juridique de leurs activités.

© priyanka gupta - Gettyimages



+ 90 %

UNE PATIENTÈLE SATISFAITE :
+ 90 % des patients satisfaits de la qualité de prise en charge du Centre

LE CENTRE DE SANTÉ DU SQUARE DE LA MUTUALITÉ |

L'année 2020 a été marquée par une crise sanitaire sans précédent, durant laquelle le Centre de Santé s'est totalement mobilisé, sans discontinuité, pour assurer ses missions au service des patients.

LE CENTRE

- 1 000 m² au cœur de Paris
- 115 professionnels dont 62 praticiens
- un plateau technique complet : IRM, scanner, radiologie conventionnelle, échographie, mammographie...
- 27 cabinets médicaux, dentaires, salles d'imagerie et d'exploitations
- 14 spécialités médicales

Grâce à la mobilisation de l'ensemble des professionnels du Centre, une organisation dédiée à la Covid-19 a été mise en place dès le début du mois de mars. Au plus fort de la crise, les activités essentielles ont pu être maintenues pour éviter les retards de diagnostic et les ruptures de prise en charge.

Dans ce contexte sanitaire complexe, l'engagement continu de tous les professionnels a permis au Centre de terminer l'année 2020 avec un recul d'activité limité à 11 % par rapport à l'année 2019, en ayant exercé pleinement ses missions.



ACTIVITÉS

- 98 000 consultations ou examens
- 37 000 patients pris en charge

LA PATIENTÈLE DU CENTRE

CARACTÉRISTIQUES

- 2/3 de femmes - 1/3 d'hommes
- 45 ans en moyenne
- 6,6 % de patients AME/CMU

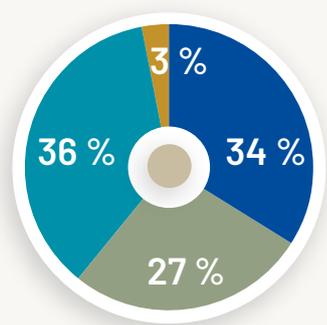
PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE

- 63 % Paris
- 31 % Île-de-France hors Paris
- 6 % Autres

DYNAMIQUE DES PRISES DE RENDEZ-VOUS

- + de 1400 nouveaux patients/mois
- 42 % des rendez-vous pris sur internet (Doctolib)

RÉPARTITION DES ACTIVITÉS EN 2020



- Imagerie
- Dentaire
- Médical
- Diversification : laboratoire, bilans de santé, médecine esthétique



© Morsa Images - Getty Images

FAITS MARQUANTS

Un engagement fort tout au long de la crise sanitaire

Dès le 16 mars 2020, le Centre de Santé est devenu « Centre ambulatoire dédié Covid » autorisé par l'Agence Régionale de Santé d'Île-de-France et référencé auprès de tous les acteurs concernés par la crise sanitaire (Samu, plateformes de régulation, services médicaux d'urgence...) tout en maintenant une prise en charge médicale indispensable dans certaines spécialités.

RÉORGANISATION DU CENTRE

Pour proposer un dispositif complet et sécurisé aux patients touchés par la Covid-19 :

- test de dépistage,
- téléconsultation médicale en première intention avec suivi à distance,
- prise en charge médicale au Centre selon l'évolution de l'état de santé du patient.

COVID-19

21% de patients suspects Covid traités sur l'ensemble des patients pris en charge toutes spécialités confondues lors du 1^{er} confinement

MAINTIEN DE L'ACCÈS À TOUS LES SOINS ESSENTIELS AU PLUS FORT DE LA CRISE

L'équipe médicale a assuré la continuité des activités essentielles avec des plages d'exams dédiées au suivi de cancers en lien avec l'Institut Curie pour permettre une prise en charge sécurisée des patients et la mise en place de la téléconsultation dans l'ensemble des activités.

POURSUITE DE L'ENGAGEMENT

Le Centre s'est porté volontaire pour ouvrir un centre de vaccination dédiée Covid.

Une croissance de 11 % de l'activité en imagerie

soutenue par le développement de l'activité d'Imagerie à Résonance Magnétique (IRM), en complémentarité avec l'Institut Mutualiste Montsouris (IMM), répondant à une demande croissante de ce type d'exams insuffisamment accessibles en secteur 1 à Paris.

Un recul de 15 % de l'activité médicale et de 26 % de l'activité dentaire

en raison des mesures de fermeture partielle (activités médicales non urgentes) ou totale (soins dentaires) durant le premier confinement.

Le remplacement du scanner du Centre de Santé

par un équipement de dernière génération.

La poursuite de la dynamique de partenariat avec l'Institut Mutualiste Montsouris et l'Institut Curie

afin d'améliorer les parcours de soins des patients.

La poursuite de la mobilisation autour de la prévention

avec un programme d'actions de prévention et de dépistage adapté au risque épidémique.

2 actions phares :

- Octobre Rose en partenariat avec la Mutualité Française et la Ligue contre le cancer,
- le « Moi(s) Sans Tabac » sous l'égide de la Ligue contre le Cancer avec le soutien de l'Assurance Maladie.



© Jacob Wackerhausen - Getty Images



DES FEMMES & DES HOMMES AU SERVICE DES ASSURÉS I

© Luis Alvarez - GettyImage

2020 : UNE ANNÉE SINGULIÈRE POUR LE GROUPE MATMUT & SES COLLABORATEURS

Face à la crise sanitaire, sociale et économique sans précédent, la Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales a contribué à apporter une réponse humaine, au plus proche des salariés. Dans un contexte exceptionnel et inédit, dans le cadre d'un dialogue social de qualité, les activités ont été maintenues et la conduite de projets majeurs s'est poursuivie.

Les actions se sont structurées autour de trois engagements forts :

- la mise en place, en interne, de mesures de stabilité et de protection du pouvoir d'achat,
- la préservation du lien avec les collaborateurs par une écoute attentive et des réponses adaptées à leur situation individuelle tout en prévenant les risques liés aux confinements,
- la possibilité pour la **Matmut** et ses collaborateurs d'exprimer leur solidarité par un « don de congés » au bénéfice de trois Fondations d'utilité publique ou d'intérêt général, dans le cadre d'un accord signé avec les partenaires sociaux.

2020 conclue aussi le plan stratégique **#Ambition 2018/2020** et ouvre un nouveau cycle de transformations internes en développant davantage de services au bénéfice des collaborateurs pour simplifier leur quotidien, proposer des modalités inclusives de collaboration et améliorer l'expérience des collaborateurs.

DONNÉES CLÉS

- **Plus de 900 recrutements** (CDI, CDD, alternants)
- **340 alternants** au 31 décembre soit 5 % de l'effectif
- **Près de 1500 situations Covid-19 accompagnées** (avec contact tracking) par les équipes dédiées au Siège et par les Responsables Ressources Humaines (RRH) en régions
- **16 accords collectifs** et avenants signés
- **10 e-learning** (notamment réglementaires) mis à disposition des salariés
- **3 mesures de l'Observatoire du Climat Social** dont une lors de la reprise d'activité après le premier confinement
- **31 réunions du CSE** dont 19 extraordinaires
- **19 réunions de la CSSCT-QVT** et 8 réunions de la Commission Stratégie et Économique



L'ANNÉE 2020 A ÉTÉ MARQUÉE PAR UN ÉLAN DE SOLIDARITÉ

Pour permettre aux collaborateurs du Groupe d'exprimer leur solidarité et leur générosité pendant la crise, la Matmut a proposé aux salariés un dispositif de « congés solidaires » au profit de trois fondations : Fondation d'urgence de la Fondation de France, Fondation des Femmes, Fondation Abbé Pierre. Au total, plus de 1,2 M€ leur ont été versés.

Dans ce même esprit, un don de denrées alimentaires a été effectué auprès de la Banque alimentaire après la fermeture des restaurants d'entreprise.

Solidarité également envers les salariés : maintien de l'intégralité des salaires, y compris pour les collaborateurs privés d'activité, versement de plusieurs primes, dont une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat, mensualisation possible du 14^e mois, versement de l'intéressement et de la participation aux dates initialement prévues...

© priyanka gupta - Gettyimages



LES RESSOURCES HUMAINES : PILIER DE LA RÉPONSE À LA CRISE SANITAIRE

Les Ressources Humaines ont pleinement joué leur rôle dans la gestion de la crise au plus proche des collaborateurs, en apportant une réponse solidaire et garantissant la pérennité de ses activités :

- maintien du lien social par la mise en place de nombreux dispositifs d'entraide et l'adaptation de son niveau de services : lignes téléphoniques dédiées aux salariés, écoute des managers, information régulière sur l'évolution de la situation sanitaire... Chacun a été accompagné,
 - maintien des activités dans les meilleures conditions possibles en veillant à la protection et à la sécurité des salariés au travail : souplesse organisationnelle pour réguler les flux ou déploiement du télétravail
- dans le cadre d'accords d'entreprise, participation active à la reprise d'activité... en lien avec les managers et les partenaires sociaux,
- maintien de la qualité de services auprès des Directions, des salariés et des candidats : transformation des modes de recrutement, création d'une « cellule Covid-19 » et désignation de référents pour accompagner les collaborateurs touchés par la pandémie ou susceptibles de l'être, mise en place du télétravail exceptionnel...



L'ACCORD TÉLÉTRAVAIL, UN ACCORD INNOVANT AU SERVICE DE TOUS

Grâce à un dialogue social de qualité, un accord télétravail innovant répondant aux enjeux du Groupe a été signé à l'unanimité des partenaires sociaux. Au-delà du télétravail habituel, l'accord intègre également d'autres situations de télétravail pour répondre à des circonstances particulières :

- le télétravail occasionnel en cas d'événements imprévus et/ou soudains comme les aléas climatiques par exemple,
- le télétravail exceptionnel, à l'initiative de l'employeur, lorsque le Plan de Continuité d'Activité est activé comme dans le cadre de la crise sanitaire liée à la Covid-19,
- le télétravail en faveur du soin avec l'accompagnement des salariés en situation de handicap ou pour les proches aidants, ainsi que l'attention portée aux femmes enceintes et au retour au poste après une longue maladie.



© Westend - Gettyimages

LES RESSOURCES HUMAINES INNOVENT EN FAVEUR DES SALARIÉS

Dans la continuité du plan stratégique **#Ambition 2018/2020** engagé par la Direction Générale, les Ressources Humaines ont continué d'innover pour proposer aux collaborateurs des dispositifs toujours plus riches :

- communications sur l'actualité et les dispositifs RH, accompagnements individuels en période de travail à distance pour rester proche,
 - dialogue social dense avec des accords innovants (accords relatifs au télétravail, aux astreintes, à la mise en place d'un PEREO...).
- 2020 est aussi l'année du lancement de l'école du dialogue social à destination des représentants du personnel, dans la volonté de professionnalisation et de responsabilisation des acteurs du dialogue social,
- suivi toujours plus personnalisé des parcours professionnels, apprentissage et suivi personnalisé des collaborateurs notamment par le lancement des People Review,
 - pérennisation de l'Observatoire du Climat Social pour le bien-être collectif en disposant d'indicateurs pour « prendre le pouls » de l'entreprise grâce à un sondage par semestre,
 - nouveaux parcours de développement individuel, rénovation de l'Académie **Matmut**, développement de l'apprentissage, d'une culture digitale...



RENFORCEMENT DE LA PRÉSENCE DES RESSOURCES HUMAINES EN RÉGION

Avec le renforcement de leur présence en proximité, les Ressources Humaines apportent une réponse adaptée, au plus proche des attentes du terrain. L'année 2020 a été marquée par un développement de l'équipe de Responsables Ressources Humaines (RRH) en région. Ces recrutements permettent de renforcer le service de proximité aux collaborateurs et aux managers.

Soutien aux cellules téléphoniques de crise, continuité des activités et échanges avec les salariés en période de confinement...les RRH ont activement participé à la gestion de la crise sanitaire tout en continuant d'être les partenaires des managers pour les activités opérationnelles. Ils contribuent, en région, à porter les projets améliorant l'expérience collaborateur.

EN 2020, LES RESSOURCES HUMAINES ONT FAIT LE CHOIX DE L'ENGAGEMENT

Les Ressources Humaines ont poursuivi leurs actions en faveur de l'inclusion, de l'intégration et de la lutte contre toutes les formes de discrimination :

- amélioration de la Qualité de Vie au Travail avec le développement de la cellule QVT : nouveaux dispositifs d'écoute, accompagnement au changement individuel pour les collaborateurs,

- digitalisation du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) afin d'améliorer la prévention des risques avec davantage de proactivité,
- nomination de deux référentes pour orienter, informer et accompagner les salarié(es) en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes. Organisation de conférences et nombreuses actions engagées au quotidien,
- participation à la lutte contre le réchauffement climatique : développement du forfait « Mobilités durables », favorisant les modes de déplacements alternatifs à la voiture, et généralisation du télétravail.

© priyanka gupta - Gettyimages

UES MATMUT AU 31.12.2020

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF

RÉPARTITION PAR GENRE

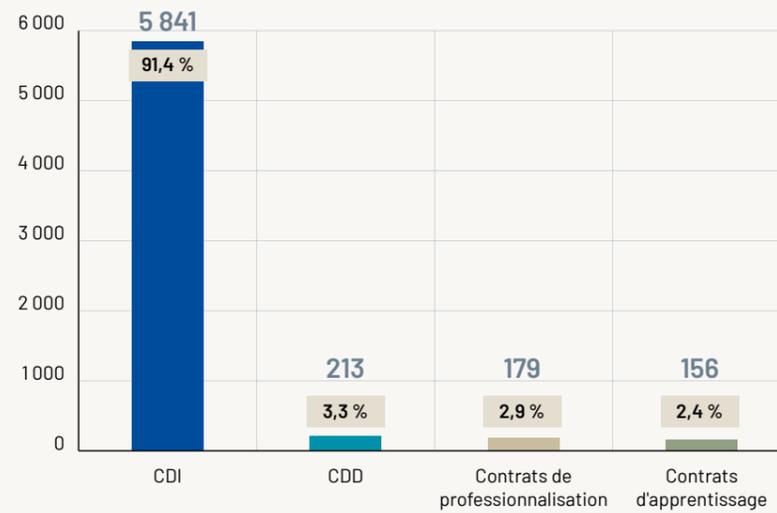


RÉPARTITION PAR CATÉGORIES

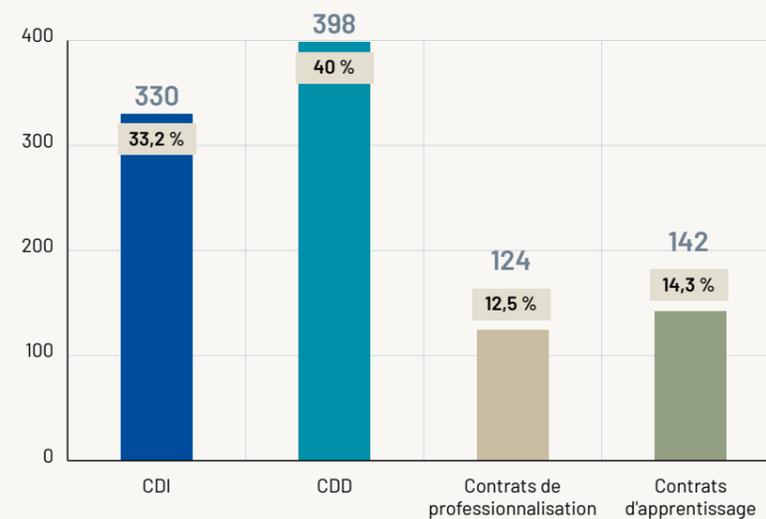


EFFECTIF TOTAL DES COLLABORATEURS : **6 389**

RÉPARTITION PAR TYPE DE CONTRAT



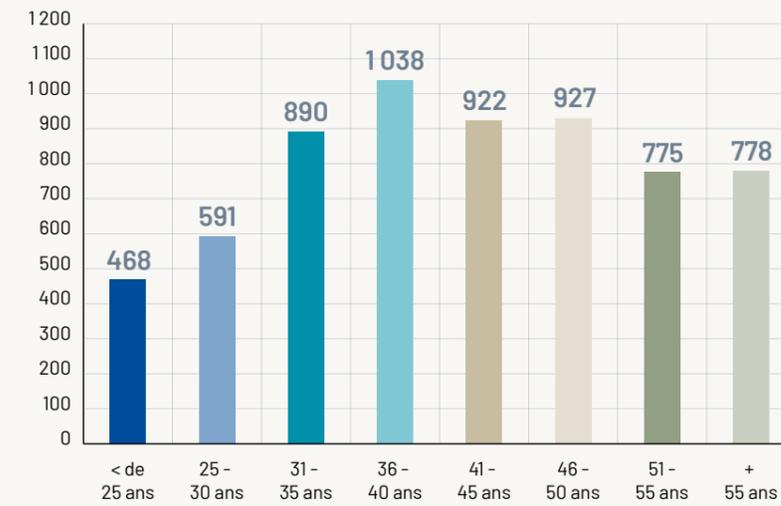
RÉPARTITION DES EMBAUCHES



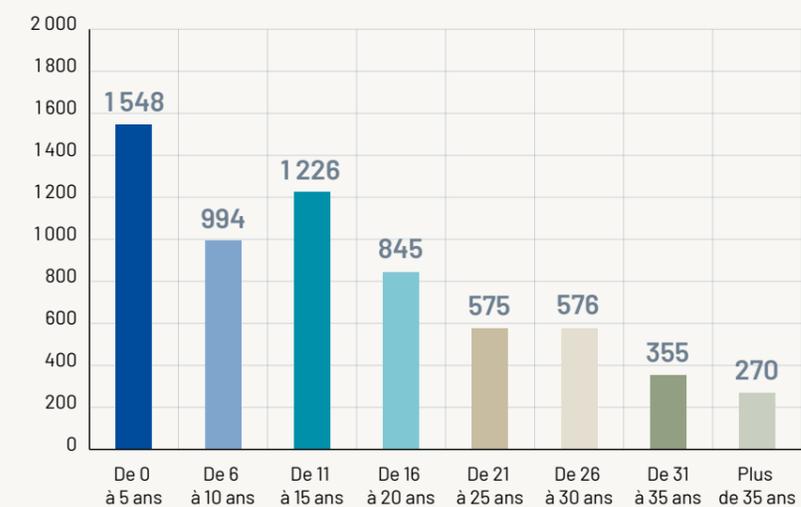
FORMATION

- + 99,7 % de collaborateurs formés en 2020
- + de 3 jours de formation par salarié
- + 12 M € de budget de formation soit 4,9 % de la masse salariale

EFFECTIF PAR ÂGE



RÉPARTITION PAR ANCIENNETÉ



RÉPARTITION PAR ENTITÉ





RA

PARTIE 3

AMF Mutlog & Mutlog Garanties



AMF, MUTUELLE D'ASSURANCES

CHIFFRES-CLÉS AU 31.12.2020



283 437
sociétaires



305 279
contrats dont :



Solidité



3 729
sinistres déclarés

- **24 024 RPC**
(Responsabilité Pécuniaire Personnelle des Comptables)
- **262 785 GMPT**
(Garanties de Protection Mutualiste Pour Tous)
- **18 470 MPAP**
(Multigaranties Professionnelles des Agents Publics)

- Chiffre d'affaires :
5,7 millions d'euros
- Actifs gérés :
46 millions d'euros
- Résultat net :
0,58 million d'euros

ACTIVITÉ

En 2020, la mutuelle a connu un léger recul du portefeuille de sociétaires (- 4 %) et du portefeuille contrats (- 4,3 %) lié à la décroissance des contrats Régisseurs et Garanties de Protection Mutualiste pour Tous (GPMT) imputable en partie à la crise sanitaire en cours.

Celle-ci a également pesé sur la production des contrats concernant les Comptables Publics et les Régisseurs et n'a pas permis d'atteindre le développement projeté des contrats Multigaranties Professionnelles des Agents Publics (MPAP).

Le chiffre d'affaires est stable en raison des mesures tarifaires prises l'an passé.

À l'inverse, la crise sanitaire est à l'origine d'une sinistralité en net recul s'agissant du risque comptable et de l'assistance, conduisant à un résultat technique équilibré renforcé par un résultat financier satisfaisant.



© Thomas Barwick - betyimages

FAITS MARQUANTS

L'AMF, grâce à une gestion dématérialisée et à un développement maîtrisé du télétravail, a pu continuer de garantir les sociétaires sans altération du service. Elle a pris des engagements vis-à-vis du sociétariat, à l'instar du Groupe, en optant pour une stabilité tarifaire et une rétrocession des excédents.

Le Conseil d'Administration suit avec beaucoup d'attention les travaux conduits par les Pouvoirs Publics et la Cour des comptes (JF 2025 - Projet de réforme des juridictions financières) concernant la responsabilité financière des gestionnaires publics qui pourraient conduire à une réforme systémique du risque couvert (régime unifié de responsabilité ordonnateur/comptable).

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.

Le taux de participation à l'Assemblée Générale de 2020 est de 91,8 %.

Les prochaines élections des délégués auront lieu en avril 2021.

COMITÉ MUTUALISTE FONDS DE SOLIDARITÉ

Ce Comité est composé de trois personnes, dont un membre du Bureau, un Administrateur et un représentant 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 n'a pas été saisi en 2020.

LES COLLABORATEURS DE L'AMF

RÉPARTITION AU 31.12.2020

EFFECTIF TOTAL DES COLLABORATEURS : **16**

RÉPARTITION PAR GENRE



10 femmes
62,5 %



6 hommes
37,5 %

RÉPARTITION PAR CATÉGORIE



10 cadres



6 non-cadres

RÉPARTITION PAR CONTRAT



CDI
100 %



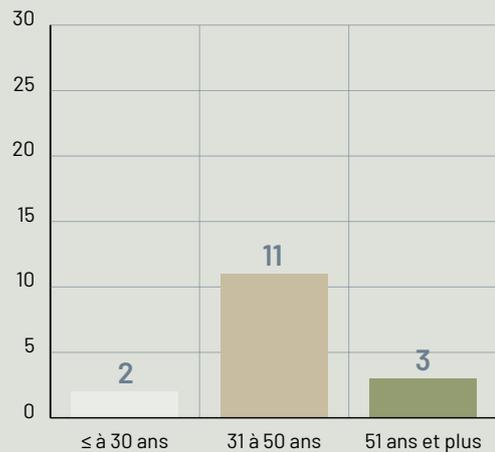
Formation
100 %

des collaborateurs ont suivi une formation en 2020, soit une moyenne de plus de 8 jours de formation par salarié

Le budget consacré à la formation s'élève à **14 000 euros**, soit 1,2 % de la masse salariale



EFFECTIF PAR ÂGE



RÉPARTITION PAR ANCIENNETÉ





MUTLOG & MUTLOG GARANTIES |

CHIFFRES-CLÉS AU 31.12.2020



Plus de **140 000**
adhérents



Près de **98 000**
contrats



Solidité

- Chiffre d'affaires : **15,86 millions d'euros**
- Capitaux initiés protégés : **6,3 milliards d'euros**
- Actifs gérés : **85,86 millions d'euros**
- Résultat cumulé : - **2,62 millions d'euros** dont :
 - > Mutlog : - **1,48 million d'euros**
 - > Mutlog Garanties : - **1,14 million d'euros**

ACTIVITÉ

La Prévoyance des Emprunteurs, cœur de métier de **Mutlog**, a connu en 2020 une baisse de la production en raison des deux confinements dûs à la Covid-19 engendrant un fort ralentissement des acquisitions immobilières surtout au printemps.

Malgré le ralentissement de la production, la mise en œuvre du droit de résiliation (loi Hamon et amendement Bourquin) reste encore une source de développement significative.

En 2020, **Mutlog** a remporté l'appel d'offres émis par le Crédit Foncier et Communal d'Alsace et de Lorraine, ce qui représente un potentiel d'activité de 700 millions d'euros de couverture de prêts.

Dans le classement de l'Assurance Emprunteur de l'Argus de l'assurance publié en septembre 2020, **Mutlog** se classe à la 13^e place sur 15 dans la catégorie des « alternatifs » aux bancassureurs.

Le Label d'Excellence des Dossiers de l'Épargne a été décerné pour la 10^e année consécutive à l'offre Prévoyance des Emprunteurs émise par **Mutlog**.



ALTUS ÉVOLUTION 2.0
MUTLOG



FAITS MARQUANTS

Crise sanitaire

Mutlog a pris des dispositions solidaires allant au-delà de ses engagements contractuels :

- au bénéfice des accédants à la propriété surtout ceux placés en chômage partiel devant faire face à leurs échéances. **Mutlog** a traité leur demande en temps réel, apportant les conseils sur les démarches à entreprendre auprès des banques ou des régimes sociaux et en acceptant de proroger la durée initiale des garanties sans nouvel examen médical,
- au profit des chefs d'entreprise en proposant une offre de Prévoyance des Emprunteurs spécifiquement dédiée à ceux qui ont recours aux prêts garantis par l'état assorti d'un effort de 10 % sur la tarification usuelle.

Produits

L'offre Assurance Emprunteur a évolué pour devenir Altus Évolution 2.0 s'alignant sur les pratiques du marché et offrant un tarif plus avantageux :

- la cotisation est calculée sur le capital restant dû et sur l'âge atteint chaque année (économie de 20 % en moyenne),
- la garantie « mi-temps thérapeutique » n'est plus en option mais devient une garantie socle,

- l'indemnisation prévue en cas de décès accidentel est majorée,
- le prêt « par pallier » consistant à faire évoluer les mensualités pendant la durée du prêt est désormais possible.

Innovation

Mutlog propose désormais un outil entièrement digitalisé et poursuit le travail de mise en place de la souscription médicale simplifiée, avec un module complet de télé-sélection et de sélection électronique.

Partenariats

Le partenariat avec Action Logement Services est source de satisfaction pour **Mutlog** s'agissant d'un retour aux sources (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). Ce partenariat se voit renforcé par le programme « Action Cœur de Ville » qui représente un potentiel de 100 millions d'engagements annuels.

Le partenariat avec le Crédit Coopératif est reconduit pour 4 ans avec un produit revisité dans une version « toute digitale ».

FONCTIONNEMENT DÉMOCRATIQUE

Les adhérents de **Mutlog** et **Mutlog Garanties** élisent leurs délégués pour 6 ans. Les élections se sont déroulées en novembre 2020 : 24 délégués répartis dans 4 sections sur tout le territoire ont été élus.

La participation aux Assemblées Générales s'est élevée à 68 % en 2020.

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 2020, 44 adhérents ont été soutenus et le montant des aides allouées s'élève à 16 442 €.



LES COLLABORATEURS DE MUTLOG & MUTLOG GARANTIES

RÉPARTITION AU 31.12.2020

EFFECTIF TOTAL DES COLLABORATEURS : **36**

RÉPARTITION PAR GENRE



22 femmes
61 %



14 hommes
39 %

RÉPARTITION PAR CATÉGORIE



15 cadres



21 non-cadres

RÉPARTITION PAR CONTRAT



34 CDI
94,5 %



2 alternants
5,5 %

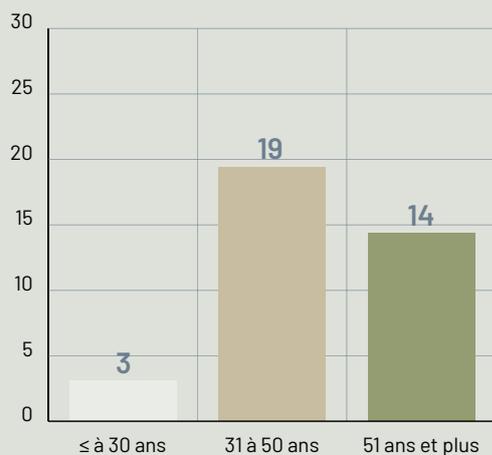
Formation

92 %

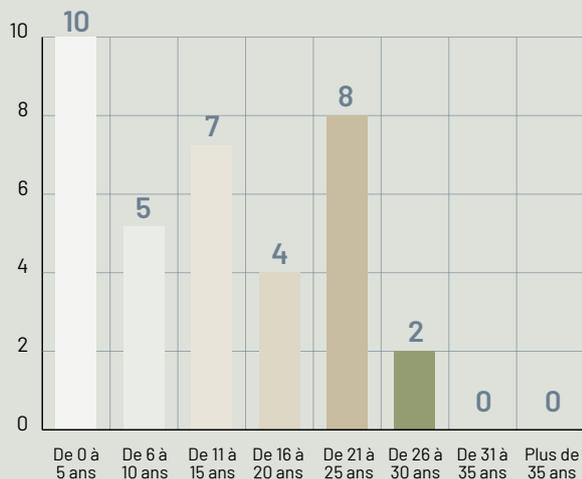
des collaborateurs ont suivi une formation en 2020

Le budget consacré à la formation s'élève à
43 000 euros, soit 1,8 % de la masse salariale

EFFECTIF PAR ÂGE



RÉPARTITION PAR ANCIENNETÉ







RA

PARTIE 4

Responsabilité Sociétale de l'Entreprise



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

LES ENGAGEMENTS RSE DU GROUPE

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

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

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

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

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



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

LES ENGAGEMENTS AUPRÈS DES SOCIÉTAIRES

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

LES ENGAGEMENTS AUPRÈS DES COLLABORATEURS

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

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

LES ENGAGEMENTS AUPRÈS DES PRESTATAIRES

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

LES ENGAGEMENTS AUPRÈS DE L'ENSEMBLE DES PARTIES PRENANTES

- Inscrire l'action du Groupe dans les initiatives et projets de son territoire
- Être acteur de l'habitat solidaire
- Favoriser l'emploi local
- Favoriser une politique de mécénats culturels et sportifs et encourager la recherche médicale
- Développer la prévention et soutenir des actions sociales
- Protéger les assurés et les collaborateurs du risque de divulgation de leurs données personnelles
- Sécuriser les outils informatiques et les données contre une cyberattaque
- Prévenir et réduire l'empreinte écologique du Groupe en agissant sur les consommations internes et sur les déplacements
- Prévenir les pollutions et valoriser les déchets
- Engager les collaborateurs dans la démarche de réduction de l'empreinte écologique
- Développer une contribution positive
- Mettre en place une politique d'investissements socialement responsables

LA RAISON D'ÊTRE DU GROUPE I

LANCEMENT DES TRAVAUX

L'année 2020 a été consacrée à la préparation de la grande consultation dédiée à la formalisation de la Raison d'être du Groupe Matmut.

Retour sur les principaux points d'un projet d'ampleur.



« Au cours de notre réflexion sur les travaux à entreprendre pour définir la Raison d'être du Groupe, il nous est apparu comme une évidence d'activer au maximum l'ADN mutualiste : chaque composante de l'ensemble est à prendre en compte. Pas d'entre soi, l'avis de tous compte, à part égale. »

CHRISTOPHE BOURRET,
PRÉSIDENT DE LA SGAM MATMUT ET DE LA MATMUT



Depuis 60 ans, le Groupe **Matmut** construit son développement sur des valeurs qui font sa singularité : gouvernance choisie démocratiquement, absence d'actionnaires, implication dans les enjeux de société... Ces engagements ont logiquement amené le Groupe à entamer des travaux pour définir et formaliser sa Raison d'être en 2021 afin de préciser, de façon claire et concise, la contribution qu'il entend apporter aujourd'hui et demain aux grands défis sociétaux, sociaux, environnementaux et économiques auxquels nous sommes confrontés.

Un homme, une voix : le Groupe **Matmut** a lancé une consultation nationale afin de co-construire et définir sa Raison d'être.

4 millions de sociétaires, 6 300 collaborateurs et 830 délégués ont été invités à participer à la grande consultation lancée en janvier 2021, année de son 60^e anniversaire.

La consultation a été réalisée en collaboration avec OpinionWay, institut de sondage réputé, et accessible depuis une plateforme web dédiée. L'objectif est notamment d'évaluer les préoccupations de chacune et chacun sur les grands enjeux de société et de cerner les attentes à l'égard de la **Matmut** pour répondre à ces enjeux.

Au terme des travaux et de l'analyse des contributions, la Raison d'être du Groupe sera formalisée et s'incarnera concrètement dans la mise en œuvre de son nouveau plan stratégique 2021-2023 **#Plus de Matmut**.



« La Raison d'être orientera nos choix futurs. »

NICOLAS GOMART,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA MATMUT



UNE CONCEPTION SOLIDAIRE & HUMAINE DE L'ASSURANCE

Par l'action de leurs instances, la Commission d'Action Mutualiste et le Fonds d'Entraide Mutualiste, la Matmut et la Mutuelle Ociane Matmut s'attachent à venir en aide aux sociétaires et adhérents confrontés à des événements, le plus souvent accidentels, engendrant pour eux d'importantes difficultés sur le plan humain et/ou financier.

Les motifs de leurs interventions sont multiples et peuvent notamment résulter de situations non garanties ou insuffisamment couvertes contractuellement. L'impossibilité temporaire de régler le montant des cotisations dues est également une cause assez fréquente de sollicitation de la Commission et du Fonds.

Malgré le contexte de crise sanitaire qui a pesé sur une grande partie de l'année 2020, les deux instances ont

pu poursuivre leur action en adaptant leur mode de fonctionnement aux contraintes imposées par le gouvernement pour lutter contre la pandémie. L'enjeu était important compte tenu des conséquences attendues de ladite crise sur le plan social.

Les chiffres ne traduisent cependant pas une évolution à la hausse de l'activité, celle-ci étant même en recul sur le volet « Santé » qui relève du Fonds d'Entraide Mutualiste.

Ce constat s'explique par les différentes mesures solidaires rapidement mises en œuvre par le Groupe, notamment à destination des sociétaires les plus fragiles, ainsi que par les évolutions intervenues en matière de remboursement des frais de soins (« 100 % SANTÉ », produits aidés...) et les reports de soins constatés, en particulier lors du premier confinement.

CHIFFRES-CLÉS

MATMUT

COMMISSION D'ACTION MUTUALISTE (CAM)



339

demandes étudiées



284

aides allouées



550 835 €

alloués



Montant moyen

1 940 €

MUTUELLE OCIANE MATMUT

FONDS D'ENTRAIDE MUTUALISTE (FEM)



416

demandes étudiées



394

aides allouées



195 776 €

alloués



Montant moyen

497 €

LA DÉMARCHE QUALITÉ I

© Oliver Rossi - Gettyimages

LA 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 au niveau du Groupe, fixant des exigences et des engagements en matière de qualité de service :

- le suivi 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.

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

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

LABELS ET RÉCOMPENSES



La **Matmut** remporte deux trophées d'argent pour son innovation « Assistance Habitation sans couture » dans les catégories « Innovation – Relation client » et « Trophée de l'assuré – Services ».

Cette déclaration permet à l'assuré, en un seul appel à **Matmut Assistance**, de déclarer un sinistre et de bénéficier, si besoin, de prestations d'assistance.



La **Mutuelle Ociane Matmut** est certifiée ISO 9001 depuis 2013. Elle a fait l'objet d'un nouvel audit de surveillance en juin 2020 qui a confirmé sa certification sans délais ni réserves.

Le palmarès des Treasury-Management Awards dévoilé sur les réseaux sociaux, a révélé le service de remboursement instantané des frais d'ostéopathie de la **Mutuelle Ociane Matmut** lauréat 2020 pour le Prix du « Meilleur projet API » (Application Programming Interface). Cette innovation, de la reconnaissance automatique de la facture jusqu'au paiement instantané, apporte un service à valeur ajoutée et nous permet de gérer de façon optimisée les remboursements.



Ces récompenses ne sont bien évidemment pas une finalité en soi, mais illustrent les efforts du Groupe pour proposer la meilleure expérience sociétaire possible et faciliter le quotidien de ceux qui lui font confiance.

Ils sont un encouragement à poursuivre nos efforts, notamment en matière d'innovation, au bénéfice des sociétaires et adhérents du Groupe.



LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS |

La crise sanitaire n'a pas eu de réel impact sur le volume des réclamations reçues par la Matmut, celui-ci demeurant d'une grande stabilité par rapport à l'exercice 2019.

Elle a, en revanche, engendré un certain nombre de demandes et de contestations spécifiques de la part des sociétaires (remboursement des cotisations, prise en charge des pertes d'exploitation, etc.) et surtout, imposé une adaptation rapide des règles et pratiques de gestion.

La **Matmut** a su répondre sur ces deux points grâce, d'une part, à l'adoption de nombreuses mesures solidaires

pour l'ensemble des sociétaires, ainsi que pour ceux qui étaient les plus touchés et, d'autre part, au déploiement de solutions de travail à distance permettant de maintenir la mobilisation des équipes dans ce contexte si particulier qui perdure. Ces dernières ont parallèlement fait évoluer leur façon d'appréhender les dossiers. Écoute, dialogue et empathie ne sont en effet

jamais apparus aussi nécessaires qu'aujourd'hui face à l'expression d'une insatisfaction.

Le dispositif de traitement des réclamations, en place à la **Matmut** depuis plusieurs années, permet de telles approches. Il constitue un pilier essentiel de la relation avec les sociétaires, et ce, à tous les niveaux de l'entreprise.

PRINCIPAUX CHIFFRES



9 191
réclamations
traitées



Délai moyen de réponse

14 jours



50 % des
réponses
totalement ou
partiellement
favorables aux
sociétaires



52 avis
rendus par
le Médiateur



3 avis
du Médiateur
favorables
aux sociétaires

UNE POLITIQUE DE PRÉVENTION AU SERVICE DES ASSURÉS |

SÉCURITÉ ROUTIÈRE

La prévention routière adopte la « La Belle attitude » !

En 2020, une nouvelle campagne de sensibilisation nationale sur le risque routier, intitulée « La Belle attitude », mettant en scène Fabien Barthez a été mise en place durant les vacances de la Toussaint et de Noël, périodes de fort trafic routier. Des messages positifs de sensibilisation aux dangers de la route ont été affichés dans les grandes villes de France et sur l'application Waze.

« La Belle attitude », portée par **Matmut Prévention**, diffuse un message bienveillant de sensibilisation aux côtés d'une personnalité populaire et appréciée.

Stages de conduite

Malgré le contexte sanitaire, la **Matmut** a été en mesure de proposer plus de 1 400 places de stages de conduite 2 et 4 Roues gratuitement dans 22 villes de France. Une vingtaine d'actions locales a pu tout de même être déployées contre près de 80 en 2019, accompagnées par des instructeurs de M&A Prévention toujours soucieux de porter des messages forts.



Code sécurité 2 Roues

La **Matmut** a proposé gratuitement la version premium de l'application Liberty Rider qui détecte les chutes, alerte automatiquement les secours 24 h/24, signale les virages dangereux... Un véritable atout prévention que les motards ont bien compris puisque plus de 10 000 assurés ont déjà téléchargé l'application Liberty Rider.



⁽¹⁾ Utilisateur gravement blessé dans l'incapacité d'appeler les secours

⁽²⁾ Données basées sur les déclarations des utilisateurs

Prévention digitale sur les réseaux sociaux

Des pages conseils dédiées à la Prévention sur le site de la **Matmut** avec près de 303 000 visites en 2020. Sur l'application de navigation Waze, outil de communication à fort écho, **Matmut Prévention** diffuse des messages de prévention aux jeunes automobilistes pendant les week-ends et lors des soirées.

PRÉVENTION SANTÉ

Une année d'adaptation !

Être Complice de vies, c'est accompagner les sociétaires dans tous les moments de la vie et d'autant plus pendant la crise sanitaire.

En 2020, de nombreuses actions prévention Santé en présentiels ont été annulées, reportées ou aménagées afin de respecter une stricte application des consignes sanitaires :

- les offres de dépistages auditifs et visuels gratuits, dans les enseignes participantes ont été prolongées avec un accueil personnalisé, individuel et sur rendez-vous,
- le 9 novembre, **Matmut Mutualité**, en partenariat avec la Mutualité Française Occitanie organisait son premier webinar. Philippe Perrin, spécialiste en santé environnementale, animait cette conférence pour nous aider à comprendre les sources, les risques et les moyens de limiter les polluants de l'air intérieur (vidéo disponible sur YouTube).

EN CHIFFRES

- 1/4 des « initiations aux gestes qui sauvent » réalisés
- 1/3 des formations destinées à la parentalité (formation gestes d'urgences pédiatriques, conférences...) réalisées
- 25 000 invitations « dépistages auditif » envoyées dans 16 départements
- 17 500 invitations « dépistage visuel » envoyées dans 20 départements
- 350 inscrits à la webconférence sur la pollution de l'air intérieur

LA MATMUT, COMPLICE DE LA RECHERCHE & DE L'INNOVATION SCIENTIFIQUES ET MÉDICALES |

LA FONDATION PAUL BENNETOT



Fondation Matmut dédiée à la recherche médicale

La Fondation Paul Bennetot soutient Covidminute.com en faveur d'une information fiable et de qualité.

En plus d'accompagner de nombreux projets en lien avec la traumatologie, post-traumatologie et dépendance, la Fondation Paul Bennetot a fait le choix, dans le contexte de pandémie Covid-19, d'apporter son soutien à Covidminute.com.

Ce site internet, coordonné par le Docteur Guillaume Zagury, basé à Shanghai et spécialiste en santé publique internationale, fournit des informations et éclairages sur l'évolution journalière de l'épidémie, grâce à une équipe bénévole et multidisciplinaire (médecins, informaticiens, communicants).

LA FONDATION DE L'AVENIR



Depuis plus de 30 ans, et au travers des 1200 projets qu'elle a financés, la Fondation de l'Avenir, partenaire historique de la **Matmut**, représente un acteur majeur dans l'aide à la recherche médicale appliquée et à l'innovation en santé. 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 au bénéfice des patients et de leurs aidants.

La Fondation de l'Avenir abrite 9 fondations dont la Fondation Paul Bennetot. Cet attachement commun de la **Matmut** et de la Fondation de l'Avenir au progrès médical s'est traduit en 2020 par le renouvellement de leur convention triennale.

Parmi les multiples travaux menés en 2020 dans lesquels la **Matmut** a souhaité être partie prenante, il est important de citer « Le Fonds Avenir **Matmut** ».

Après s'être impliquées, depuis la création de ce fonds en 2016, sur les thématiques de la pédiatrie et de la psychiatrie, la **Matmut** et la Fondation de l'Avenir ont décidé d'apporter leur soutien au programme « Ptolémée » dont l'ambition porte sur la mise au point de la cartographie profonde du cerveau afin de créer un atlas d'imageries cérébrales. Ce programme global et de grande ampleur, piloté par Jean-Jacques Lemaire, Professeur au CHU de Clermont-Ferrand, réunit six autres CHU (Amiens, Clermont-Ferrand, Limoges, Nice, Saint-Étienne, Rouen) et un CH (ESPIC Foch, à Suresnes).



© glaxia - Gettyimages

LA FONDATION CHARLES NICOLLE NORMANDIE



La **Matmut** est membre fondateur aux côtés de l'Université de Rouen, du CHU de Rouen et de 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.

Pendant la crise sanitaire, la fondation a subvenu, en urgence, à l'acquisition d'équipements essentiels et adaptés à la situation sanitaire.

La **Matmut** a quant à elle effectué un versement de fonds à la Fondation, permettant au Samu 76 de se doter d'appareils facilitant et sécurisant l'intubation respiratoire d'urgence.

LE FONDS DE DOTATION KERPAPE

La **Matmut** soutient l'action du fonds de dotation de Kerpape en qualité de mécène depuis sa création en 2016.

À l'initiative de la Mutualité Finistère Morbihan, le fonds de dotation de Kerpape a pour vocation de faciliter le développement de toutes les activités du Centre Mutualiste de Rééducation et Réadaptation fonctionnelles de Kerpape 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.



© Arnaud Bertereau

Matmut POUR LES ARTS !

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

En 2020, le monde de la culture a subi de plein fouet la crise sanitaire. La situation inédite engendrée par la pandémie n'a pour autant pas entamé notre volonté de développer « Matmut pour les arts » dans le cadre de la politique que nous menons pour rendre la culture et l'art accessible au plus grand nombre.

Afin de pouvoir continuer à incarner notre engagement culturel, nos valeurs de partage et de solidarité et maintenir le fil de nos actions malgré la fermeture des lieux de culture, nous avons choisi de renforcer notre présence sur les réseaux sociaux et de profiter de ce temps de fermeture pour accroître l'accessibilité du Centre d'art contemporain de Saint-Pierre-de-Varengeville aux personnes en situation de handicap.

Ainsi, des travaux d'aménagement ont eu lieu avec notamment la création de nouvelles tables d'orientation. Nous avons également créé de nouveaux supports de communication comme une présentation audio du site, un guide d'accessibilité et la rédaction de documents en FALC (Facile À Lire et à Comprendre).

Nos actions de mécénat ont été maintenues malgré des programmations reportées ou écourtées.

Matmut pour les arts a soutenu 13 projets dont « Esprit Famille » de l'Opéra Rouen-Normandie, « Cinéma qui parle » du festival international du cinéma de La Rochelle, ou encore « Audiodescription d'œuvres permanentes situées en plein air, aux abords du bâtiment » proposé par le macLyon.

Ces programmes ont été spécifiquement conçus pour faciliter l'accès à l'art aux personnes qui en sont éloignées, notamment le public en situation de handicap auditif, visuel ou encore les familles.

Tous les financements qui avaient déjà été alloués ou étaient à allouer ont été maintenus.



FOCUS SUR LE CENTRE D'ART CONTEMPORAIN DE SAINT-PIERRE- DE-VARENGEVILLE

- 50 % de jours d'ouverture
(171 jours vs 239 en 2019)

6 mois de fermeture

- 70 % de visiteurs
(11 213 vs 38 000 en 2019)

3 expositions réalisées
sur 4 initialement programmées
en 2020 :

- Denis Darzacq, photographe
- Florent Lamouroux, sculpteur
- Sabine Pigalle, photographe

PRIX RÉVÉLATION LITTÉRAIRE, MATMUT POUR LES ARTS 2020

Le prix a récompensé Sylvie Mouchon pour son roman « Claire Obscure » qui relate l'histoire de Claire, jeune femme victime de troubles du sommeil, qui jongle entre rêve et réalité pour trouver un sens à sa vie.

Un premier roman, entre rire et larmes, qui parle de notre époque, tiraillée entre activité frénétique et désir d'authentique.

LA MATMUT, COMPLICE DU SPORT

2020 a été une année particulière à plus d'un titre. Comme beaucoup d'autres secteurs d'activité, le monde du sport a été fortement impacté par le contexte sanitaire. Huis clos, matchs reportés ou annulés... La Matmut a dû faire preuve d'agilité et constamment se renouveler afin de continuer à faire vivre ses partenariats.

MONTÉE EN PUISSANCE DU DIGITAL

Tout au long de l'année, nous n'avons eu de cesse de nous réinventer

Dans le cadre des « **Essais du cœur Matmut** » notamment, afin de faire grimper la cagnotte des fondations HCL (Hospices Civils de Lyon) et Paul Bennetot, nous avons fait appel aux followers de nos clubs partenaires, le Lou rugby et le Castres Olympique, pour partager sur les réseaux sociaux des vidéos des joueurs marquant des essais. Opération réussie avec plus de 13 000 € reversés au profit des 2 fondations.

Début avril

Lancement du programme « **Même en confinement, gardez la forme !** », série de vidéos tutos d'exercices physiques réalisées par les sportifs de nos équipes partenaires depuis leur salon. Le succès du programme a donné lieu à la création d'une suite « **Sortie de confinement, continuez le sport !** ».

Septembre

Diffusion de la websérie inédite « **#insidetheteam 24 heures du Mans** » qui a fait vivre aux fans la course de « l'intérieur ».

Décembre

Lancement de la websérie « **#TheDiamondbyMatmut** » pour tout savoir sur notre collaboratrice Elhem Mekhaled, en route vers le titre de championne du monde de boxe WBC.

« NÉ POUR BOUGER », UN PROGRAMME AU CŒUR DE NOTRE COMMUNICATION

« **Né pour bouger** » vise à favoriser l'activité physique quotidienne pour tous afin de lutter contre l'accroissement de la sédentarité et l'ensemble des pathologies chroniques qui y sont associées.

Des programmes inédits

En attendant de pouvoir se retrouver autour d'événements fédérateurs et festifs, « **Né pour bouger** » investit le nouveau programme court de TF1 parrainé par la **Matmut**.

Le principe ? Rappeler avec bienveillance et bonne humeur que nous sommes tous « **Né pour bouger** », en démontrant que l'accès à une activité physique et sa pratique sont à la portée de tous !

La Matmut, complice du sport en quelques chiffres

148 salariés soutenus dans leur pratique sportive et/ou participation à des événements sportifs

+ 200 événements sportifs encouragés

26 disciplines

LA MATMUT A DU CŒUR

Après les « **Essais du cœur** » et « **Les dragons du cœur** », lancement des « **Buts du cœur** » avec le Quevilly Rouen Métropole à l'occasion de la nouvelle saison 2020/2021. Autant de dispositifs qui offrent un aboutissement solidaire à l'action sportive avec à la clé, un don à une fondation d'intérêt public !

DES ACTIONS POUR FÉDÉRER LES COLLABORATEURS

Journée spéciale « sport automobile »

Le 11 février, quelques jours avant le début du premier confinement, a eu lieu à Rouen, au Siège social du Groupe **Matmut**, en collaboration avec nos partenaires Rebellion Racing, Akka ASP Team et l'association Les Galapiats, la présentation des voitures des teams et des pilotes. Conférence, rencontre de l'équipe, séance de dédicaces, projection du film « **24 h le Mans** », étaient au programme de cet événement. Une belle initiative pour l'ensemble des collaborateurs.



LA POLITIQUE DE LA MATMUT EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE |

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

Save Box : les automates de gestion d'énergie

Le Groupe **Matmut** maintient le déploiement des Save Box en 2020. Nous arrivons au 31/12/2020 au nombre de 80 Agences connectées.

Une étude menée début 2020 sur un panel de 1/3 de nos Agences équipées versus des Agences non équipées a permis d'évaluer une baisse de la consommation globale d'électricité de 11 % représentant en moyenne une réduction de la consommation de 13 kWh par m² exploité (pour mémoire 1 kWh = 0,18 €).



FOCUS

7 dépassements de consommation d'eau (> 5 litres) détectés au 31/12/2020

43 alertes reçues pour un seuil de température cible dépassé



AGIR SUR LES DÉPLACEMENTS

Le parc automobile Matmut Location de véhicules

Une politique d'entreprise de mise à disposition des véhicules aux itinérants qui s'adapte aux envies ou aux contraintes de tous...

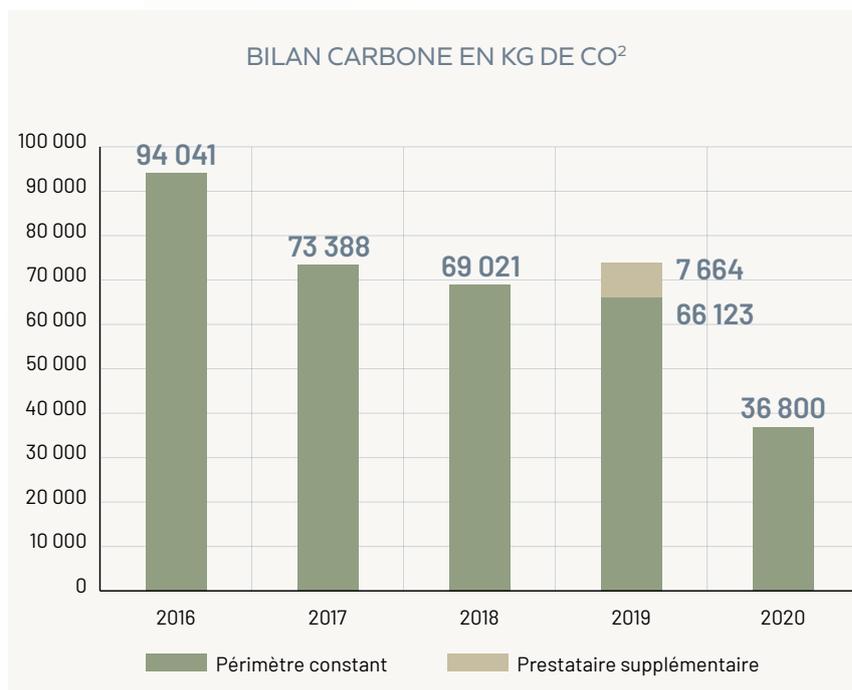
UN CHOIX MULTIPLE
Véhicules 2 places de catégorie B/C
Véhicules 5 places de catégorie B/C
Indemnités kilométriques

... et des dotations statutaires respectueuses de l'environnement avec une priorisation faite aux véhicules électriques et hybrides.

BILAN CO ² DU PARC AUTOMOBILE			
	2019	2020	Évol.
Émission moyenne CO ² (en g/km)	103,8	102,4	-1,4 %
LES VÉHICULES « PROPRES » DU GROUPE MATMUT			
	2019	2020	Évol.
Part des véhicules électriques et hybrides	10 %	15 %	+ 50 %

Bilan carbone des principaux transporteurs sur les 4 dernières années

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





ENGAGER LES COLLABORATEURS

Stage écoconduite auprès des collaborateurs itinérants

- Poursuite du stage écoconduite, 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 écoresponsable.

BILAN DU STAGE ÉCOCONDUITE				
	2017	2018	2019	2020
Nombre de participants	117	214	72	21
Taux de satisfaction	4,8/5	4,9/5	4,9/5	4,8/5
Taux de recommandation	94 %	95 %	95 %	97 %

Ce dispositif concerne 442 collaborateurs et 96 % d'entre eux ont été formés.

- Mise en place du stage « Conduite préventive » auprès de la population itinérante pour lui permettre d'appréhender les situations d'urgence et les techniques de conduite préventive.

PRÉVENIR LES POLLUTIONS & VALORISER LES DÉCHETS

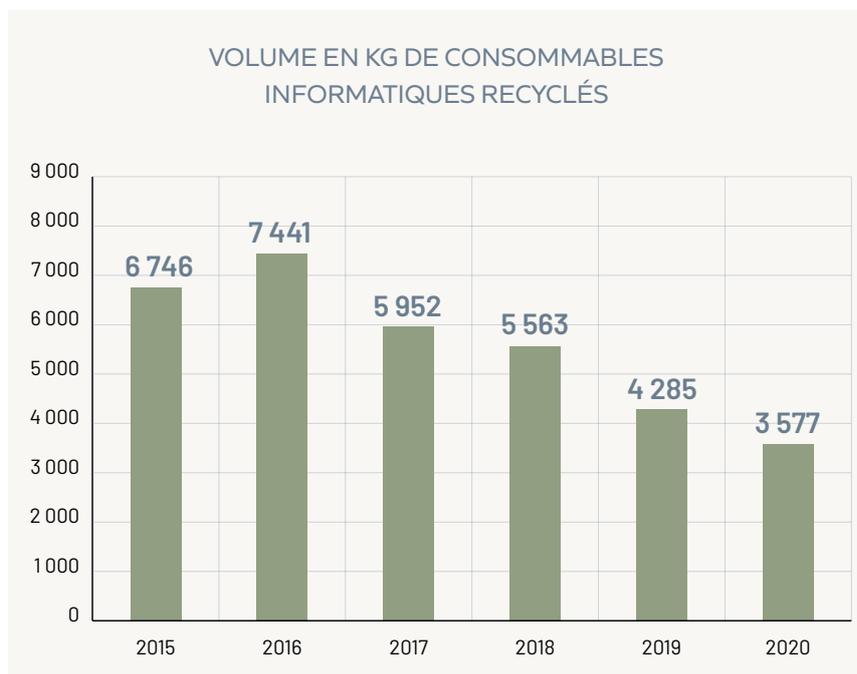
Nos partenariats toujours actifs

Le recyclage des consommables informatiques continue à baisser confirmant la diminution de la consommation des consommables et de ce fait de déchets. Le tri sélectif a permis un meilleur recyclage de nos déchets et une meilleure valorisation de ces derniers.

La mise à disposition de points de collecte pour les collaborateurs permettant :

- la collecte de 71,45 kg de mégots, soit 7 145 mètres de mégots alignés, représentant 6 430,5 kg de déchets chimiques récoltés et 142 900 m³ d'eau non polluée,
- la valorisation de 394 kg de piles et accus,
- la collecte de 227 kg de bouchons plastiques.

À ce traitement vertueux des déchets, s'ajoute également une consommation plus raisonnée du papier à destination des photocopieurs et imprimantes. Cette consommation a baissé de 44 % soit 40 tonnes.





© Yagi Studio, © Lew Robertson - Gettyimages

Valorisation des déchets de nature différente

MATIÈRES EN TONNES	2018	2019	2020
Bois	0,42	2,24	1,76
Déchets en mélange	56	17,22	6,17
Matières organiques	15	10,22	8,94
Papiers/cartons	216	166,22	265,77
Gobelets en plastique	NC	1,70	0,88
Ferraille et métaux	-	1,34	-

Sur ces bonnes pratiques, nous pouvons être fiers de notre participation au baromètre 2020 « PAP50 - secteur Banques et Assurances » gratifiant notre démarche et nos efforts d'une honorable 4^e place au classement général (29 participants sur 50 interrogés).

« PAP 50 » est un outil d'évaluation volontaire ayant pour objectif de sensibiliser à l'empreinte papier. Il analyse la consommation de papier, la responsabilité des papiers utilisés et les actions mises en place pour maximiser la collecte des papiers usagés.

Des actions nouvelles : la généralisation de l'apport volontaire pour les déchets de bureau et la dotation de Gobi* ©

- Dans la continuité de nos démarches écoresponsables, le test d'apport volontaire des déchets de bureau initié en 2019 a été généralisé à l'ensemble du Siège social,
- suppression des gobelets plastiques des fontaines à eau, remplacés par des gourdes Gobi © distribuées à l'ensemble des collaborateurs.

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

DÉVELOPPER UNE CONTRIBUTION POSITIVE

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

Comme annoncé l'an dernier, le Groupe **Matmut** a renforcé sa stratégie en faveur de la transition énergétique en développant les

axes mis en place dans le cadre du concours Cube 2020 notamment pour son patrimoine d'exploitation.

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

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

Les collaborateurs sont :

- sensibilisés à l'extinction des lumières lorsque les lieux ne sont pas fréquentés (présence d'affichages au-dessus des interrupteurs) et des ordinateurs et autres appareils lorsqu'ils ne sont pas utilisés,
- incités aux écocgestes (chauffage, eau chaude sanitaire...) avec la suppression progressive de l'eau chaude dans les sanitaires, et passage progressif à une température moyenne des locaux s'élevant à 21°C au lieu de 23°C.

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 coconstruction, innovation collaborative et conduite du changement, solutions innovantes.



RA

PARTIE 5

Données financières



LES FINANCES DE LA

SGAM MATMUT EN 2020 I

2020 restera une année compliquée tant sur le plan économique que politique, conséquence de la crise sanitaire liée à la Covid-19. Malgré une très forte résilience des marchés financiers et notamment avec une fin d'année particulièrement positive sur les marchés action, principalement liée à la découverte des vaccins, les niveaux d'endettement des états et des entreprises ont fortement progressé, ne laissant d'autre choix aux banques centrales que de maintenir des conditions de financement très accommodantes.

Dans ce contexte économique, la SGAM Matmut affiche une fois encore des résultats très satisfaisants.

Le résultat combiné de la SGAM **Matmut** en 2020 s'établit à 59,6 millions d'euros. Il est en baisse de 13,7 % par rapport à 2019.

Ce résultat est à mettre en lumière avec les événements conjoncturels : l'année 2020 est marquée par la pandémie « Covid-19 » qui a eu des effets sur l'activité.

En effet, la SGAM **Matmut** s'est engagée à aider ses sociétaires qui connaissent des difficultés en raison de la crise sanitaire engendrée par la Covid-19. Ces mesures dites solidaires ont notamment été les suivantes :

- versement de 75 euros pour chaque chômeur détenteur d'un contrat Automobile au 01/04/2020,
- pour les personnels soignants, 50 % de remise sur la RC médicale et la gratuité de l'extension de ses activités,
- des remises de 2 à 4 mois de cotisations pour les professionnels frappés d'une fermeture administrative en raison du confinement,
- l'intégration, sans surcoût de cotisations, de deux nouvelles garanties dans son offre de soin :

- la couverture des tests de dépistage de la Covid-19 et du vaccin antigrippe,
- l'ajout d'un forfait solidaire de soutien psychologique.

Les fonds propres combinés de la SGAM **Matmut** progressent une nouvelle fois. Ils s'élevaient à 1 845,1 millions d'euros contre 1 785,9 millions d'euros au 31 décembre 2019.

La solvabilité de la SGAM **Matmut** affiche toujours un niveau satisfaisant, comme le souligne le ratio de solvabilité à 202 %, contre 206 % à fin 2019.

Les cotisations acquises globales augmentent de 32,9 millions d'euros. L'augmentation des cotisations en assurance non-Vie et en Santé comble largement la baisse de la collecte des produits d'épargne de **Matmut Vie**.

La charge des prestations d'assurance du Groupe baisse de 95,5 millions d'euros. Cette baisse est corrélée à la conjoncture actuelle provoquant une baisse de la sinistralité notamment sur la branche automobile.

Le résultat de réassurance se dégrade de près de 79 % (- 26,8 millions d'euros) par rapport

à l'année dernière. Cette évolution s'explique notamment par une baisse globale de la sinistralité et une dégradation notable du résultat de réassurance sur la branche climatique (- 14,2 millions d'euros)

La SGAM **Matmut** affiche par ailleurs un résultat financier en baisse de 56,6 % (58 millions d'euros en 2020). La crise majeure de la « Covid-19 » s'est très vite propagée aux marchés financiers et à l'économie mondiale en général durant 2020. Le montant des dividendes perçus, notamment via nos participations non cotées, s'est inscrit en baisse par rapport à 2019. Le niveau de plus-values latentes réalisées en 2020 diminue également de façon significative par rapport à 2019. En effet, eu égard à la très grande incertitude sur les impacts à moyen terme de la crise, très peu de plus-values ont été réalisées de façon à ne pas fragiliser plus le portefeuille d'actifs dans une période de très forte volatilité des marchés financiers (notamment le 1^{er} semestre 2020).

PRÉSENTATION SIMPLIFIÉE DES COMPTES ANNUELS COMBINÉS 2020 I

BILAN COMBINÉ

CHIFFRES EXPRIMÉS EN EUROS

BILAN COMBINÉ					
ACTIF	31.12.2020	31.12.2019	PASSIF	31.12.2020	31.12.2019
Écarts d'acquisition	59 036 311	59 036 311	Capitaux propres du Groupe	1 845 080 478	1 785 858 358
Actifs incorporels	19 040 357	17 655 422	Intérêts minoritaires	29 526 811	28 431 565
Placements des entreprises d'assurance	4 982 184 906	4 563 685 964	Passifs subordonnés	20 000 000	20 000 000
Placements représentant les provisions techniques afférentes aux contrats en unités de comptes	1 254	1 350	Provisions techniques brutes	4 033 044 844	3 879 438 585
Placements des autres entreprises	111 203 947	100 324 985	Provisions techniques des contrats en unités de comptes	1 254	1 350
Titres mis en évidence	120 045 591	117 954 513	Provisions pour risques et charges	15 382 125	17 507 996
Part des cessionnaires et rétrocessionnaires dans les provisions techniques	274 730 660	252 833 205			
Créances nées des opérations d'assurance	91 549 150	87 699 725	Dettes nées d'opérations d'assurance	19 636 254	15 875 528
Créances nées des opérations de réassurance	32 140 099	37 678 767	Dettes nées d'opérations de réassurance	12 591 492	13 771 181
Créances sur les entreprises du secteur bancaire	161 395 908	409 093 394	Dettes envers les entreprises du secteur bancaire	28 390 960	37 346 808
Autres créances	295 531 874	278 932 134	Autres dettes	225 891 243	206 271 024
Autres actifs	78 366 179	71 947 106			
Comptes de régularisation actif	43 675 078	47 107 102	Comptes de régularisation passif	39 355 853	39 447 583
TOTAL ACTIF	6 268 901 314	6 043 949 978	TOTAL PASSIF	6 268 901 314	6 043 949 978

PRÉSENTATION SIMPLIFIÉE DES COMPTES ANNUELS COMBINÉS 2020 I

COMPTE DE RÉSULTAT COMBINÉ

CHIFFRES EXPRIMÉS EN EUROS

COMPTE DE RÉSULTAT COMBINÉ					
	ACTIVITÉS ASSURANCE NON-VIE	ACTIVITÉS ASSURANCE VIE	AUTRES ACTIVITÉS	TOTAL AU 31.12.2020	TOTAL AU 31.12.2019
Primes acquises	2 208 600 999	78 141 684		2 286 742 683	2 253 839 265
Chiffres d'affaires ou produits des autres activités			10 962 905	10 962 905	9 635 590
Autres produits d'exploitation	23 471 872	1 182 235	3 476 412	28 130 519	39 977 681
Produits financiers nets de charges	31 891 836	26 182 095	- 53 238	58 020 693	133 741 878
Total des produits d'exploitation courante	2 263 964 707	105 506 014	14 386 079	2 383 856 800	2 437 194 414
Charges des prestations d'assurance	1 733 049 366	81 742 910		1 814 792 276	1 910 341 165
Charges ou produits nets des cessions en réassurance	- 8 627 664	1 495 390		- 7 132 274	- 33 981 638
Charges des autres activités			15 081 074	15 081 074	15 140 660
Charges de gestion	444 986 747	13 555 019		458 541 766	447 324 405
Total des charges d'exploitation courante	2 169 408 449	96 793 319	15 081 074	2 281 282 842	2 338 824 592
RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION COURANTE	94 556 258	8 712 695	- 694 995	102 573 958	98 369 822
Autres produits nets				- 4 855 950	- 7 061 385
Résultat exceptionnel				- 4 528 464	- 1 132 894
Impôts sur les résultats				- 32 414 999	- 27 127 241
RÉSULTAT NET DES ENTREPRISES INTÉGRÉES				60 774 545	63 048 302
Quote-part résultats entreprises mises en équivalence				- 64 376	5 026 667
Dotations aux amortissements des écarts d'acquisition					2 752 984
RÉSULTAT NET DE L'ENSEMBLE COMBINÉ				60 710 169	70 827 953
Intérêts minoritaires				- 1 095 401	- 1 732 389
RÉSULTAT NET DU GROUPE				59 614 768	69 095 564

RA

PARTIE 6

Annexes



© Yeyhen - AdobeStock

RA

Déclaration de performance extra-financière

GROUPE MATMUT



Avant propos

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

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

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

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

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



NOTE MÉTHODOLOGIQUE I

RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

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

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

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

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

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

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

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

PÉRIMÈTRE DU REPORTING

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

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

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

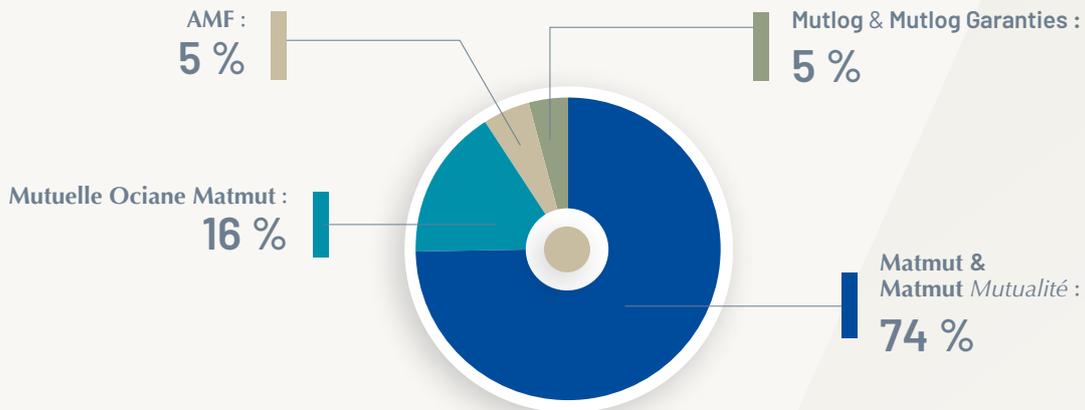
Les données et informations publiées proviennent en majeure partie de la **Matmut** et de la **Mutuelle Ociane Matmut** en raison d'une part de leur organisation en une seule et même Unité Économique et Sociale et d'autre part de leur poids économique significatif de plus de 90 % (cf. « Poids des entreprises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

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

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

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

POIDS DES ENTREPRISES AFFILIÉES AU SEIN DE LA SGAM MATMUT



CONTENU DE LA DÉCLARATION

La présente déclaration comporte :

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

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

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

identifier et atténuer la survenance de ces risques,

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

RECUEIL DES DONNÉES

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

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

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

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

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

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

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





© kerem-levand - unsplash

ANALYSE DES RISQUES

L'analyse des risques constitue le point de départ du reporting extra-financier.

L'identification des risques non financiers significatifs est réalisée en appliquant la méthode d'analyse des risques mise en œuvre par la Direction des Risques et du Contrôle Permanent (DRCP).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

THÉMATIQUES EXCLUES



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

Ne sont ainsi pas abordées :

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



© priyanka gupta - Gettyimages



© Westend61 - Gettyimages

CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

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

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

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

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLES (ODD)





TABLE DE CONCORDANCE AVEC LES ATTENDUS RÉGLEMENTAIRES

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

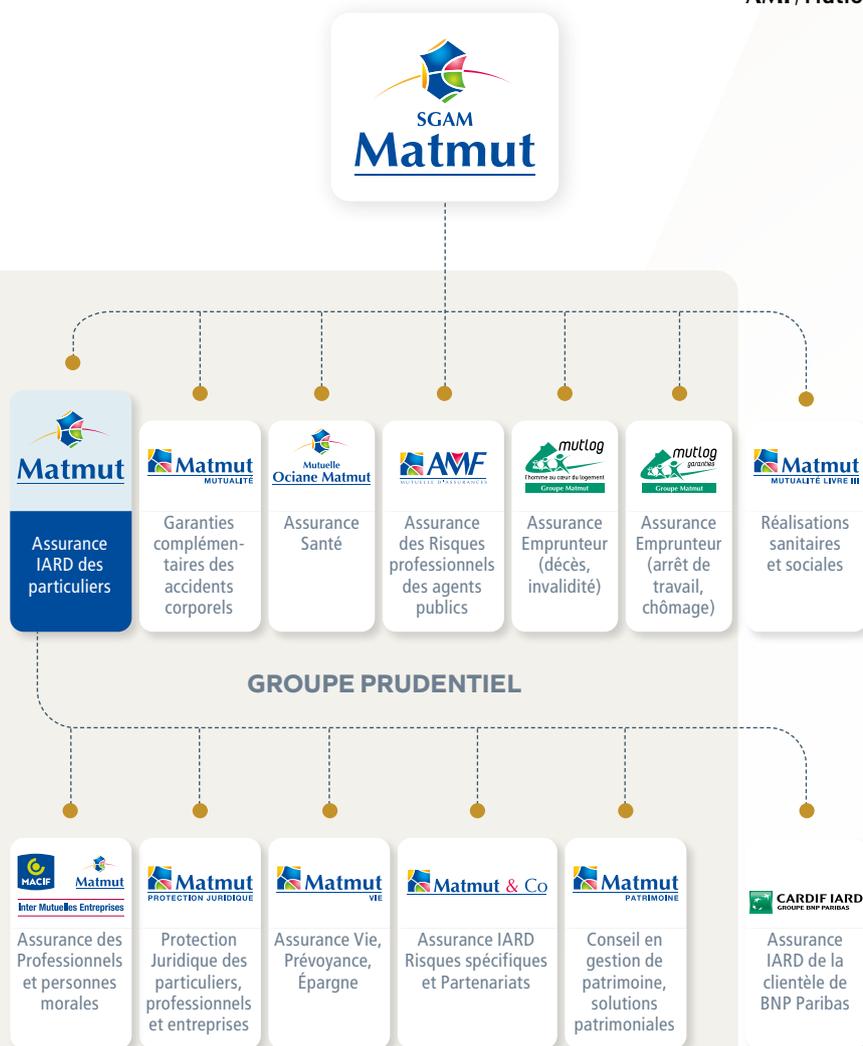
RÉFÉRENCE CODE DE COMMERCE	OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES	EMPLACEMENT	
	• Note méthodologique	P. 104	
ARTICLE R. 225-105	• Description du modèle d'affaires	Organisation	P. 109
		Objectifs généraux et stratégie	P. 112
		Activités et chiffres-clés	P. 112-113
		Gouvernance démocratique	P. 114
		Engagements RSE	P. 115
	• Description des principaux risques liés à la société y compris ceux créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services • Description des politiques appliquées par la société et procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques cités • Résultats de ces politiques et indicateurs de performance	Risques sociétaux	P. 119
		Risques sociaux	P. 131
		Risques liés à la sécurité	P. 139
Risques environnementaux	P. 145		
ARTICLE L. 225-102-III	• Conséquences sur le changement climatique de l'activité et de l'usage des biens et services produits	P. 146	
	• Engagements sociétaux en faveur du développement durable	P. 115	
	• Accords collectifs conclus et leurs impacts sur la performance économique ainsi que sur les conditions de travail des salariés	P. 134	
	• Actions de lutte contre les discriminations, actions en faveur de la diversité et mesures prises en faveur des personnes handicapées	P. 132	
	• Économie circulaire	Des travaux d'audit des bonnes pratiques en matière d'économie circulaire ont été lancés en 2020 mais ne permettent pas à ce stade de disposer d'informations significatives	
	• Lutte contre le gaspillage alimentaire et la précarité alimentaire • Respect du bien-être animal • Alimentation responsable, équitable et durable	Le Groupe Matmut n'a pas pris d'engagements spécifiques pour ces thématiques qui ne constituent pas des enjeux significatifs compte tenu de la nature de ses activités	

MODÈLE D'AFFAIRES

© raphael-koh - unsplash

ORGANISATION

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



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

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

© priyanka gupta - Gettyimages

NOS RESSOURCES

DES FEMMES & DES HOMMES AU SERVICE DU MODÈLE MUTUALISTE



UNE PROXIMITÉ AU SERVICE DES ASSURÉS

Près de 500 Agences conseil

4 Plateformes Relation sociétaire

6 Plateformes régionales de gestion de sinistres

3 000 collaborateurs dédiés à la relation sociétaire

UN MODÈLE FINANCIER ROBUSTE

2 287 M € de cotisations acquises

1 845 M € de fonds propres

202 % de ratio de solvabilité

UN ÉCOSYSTÈME DE FILIALES ET DE PARTENAIRES SOLIDES

Inter Mutuelles Assistance (IMA)

Groupe OFI

Socram Banque

BNP Paribas Cardif

Crédit coopératif

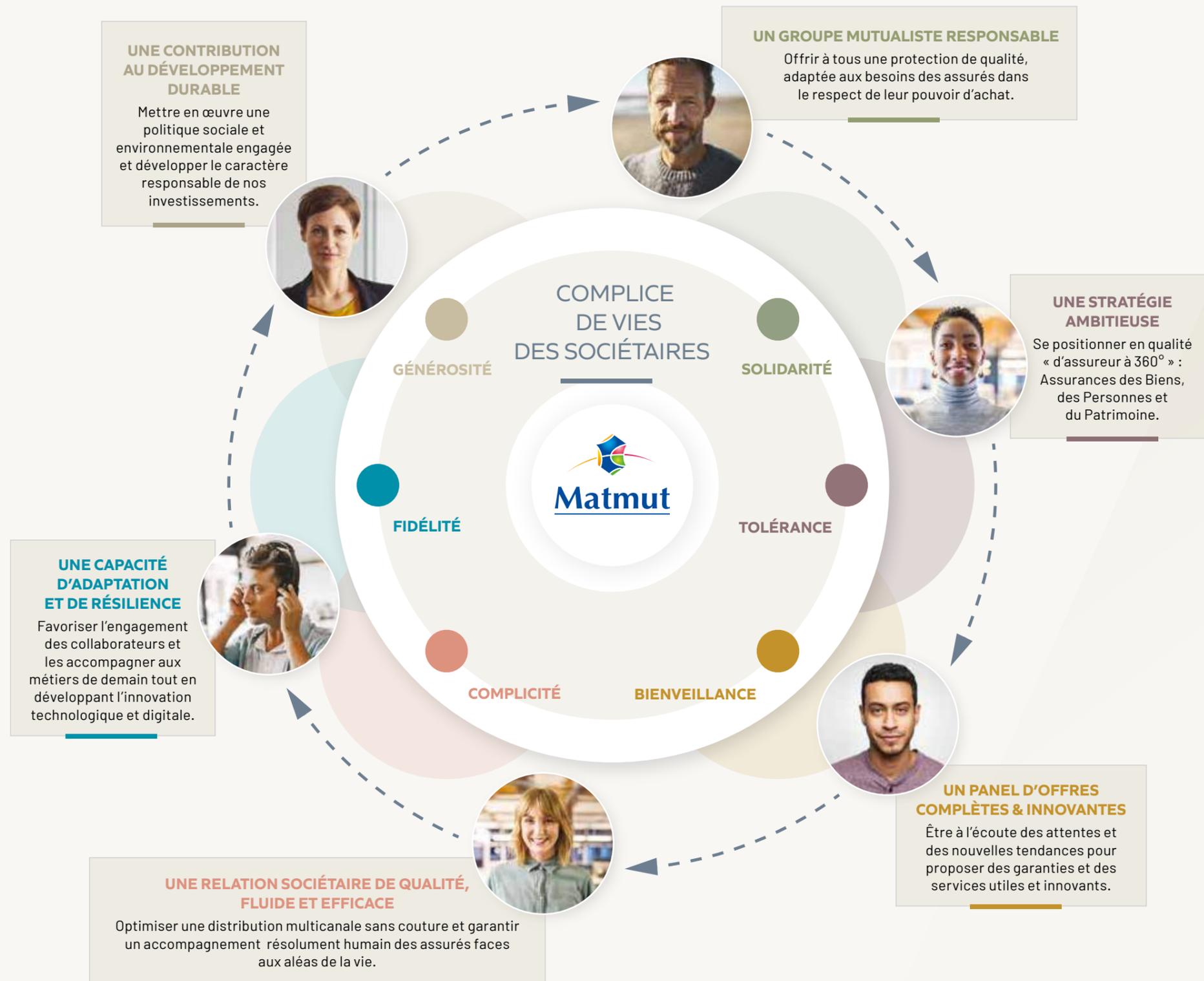
Mutuelles de la fonction publique

Associations des comptables publics

Cdiscount

Attijariwafa Banque Europe

LE MODÈLE D'AFFAIRES DU GROUPE MATMUT



NOTRE CRÉATION DE VALEURS

UN MODE MUTUALISTE EFFICACE

4 millions de sociétaires/adhérents

7,5 millions de contrats

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

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

59,6 M € résultat net

UN ENGAGEMENT SOCIAL FORT AU SERVICE DES COLLABORATEURS

262,7 M € masse salariale

Près 13 M € consacrés à la formation

99,7 % de collaborateurs formés

1 000 recrutements/an dont 34 % alternants

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

UN ENGAGEMENT SOCIAL FORT AU SERVICE DE LA COLLECTIVITÉ

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

1,7 M € consacré à la Prévention

770 K € aides allouées aux assurés en difficulté

Près de 3 M € versés au titre du mécénat solidaire

UN ANCRAGE TERRITORIAL AU BÉNÉFICE DE TOUS EN FRANCE MÉTROPOLITAINE

100 % des collaborateurs

100 % des sites

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

4 200 réparateurs agréés (Auto)

1 500 entreprises partenaires (Habitation)

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



Raison d'être

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

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

OBJECTIFS GÉNÉRAUX ET STRATÉGIE

Plans stratégiques

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

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

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

Les objectifs se structurent autour de 3 thématiques :

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

ACTIVITÉS ET CHIFFRES-CLÉS

PRÉSENTATION DES PRODUITS & DES SERVICES



ASSURANCE DES BIENS & RESPONSABILITÉS

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



ASSURANCE DES PERSONNES

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



ASSURANCE DU PATRIMOINE

Épargne
Financement
Assurance Emprunteur



LES COLLABORATEURS

EFFECTIF TOTAL AU 31.12.2020 :

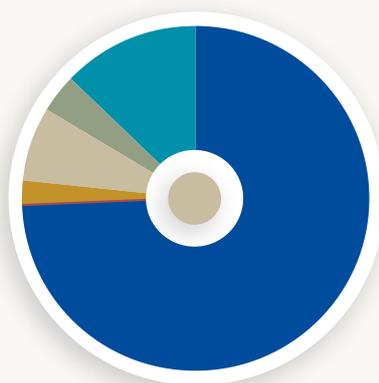
6 441

RÉPARTITION PAR ENTITÉ



LE SOCIÉTARIAT

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

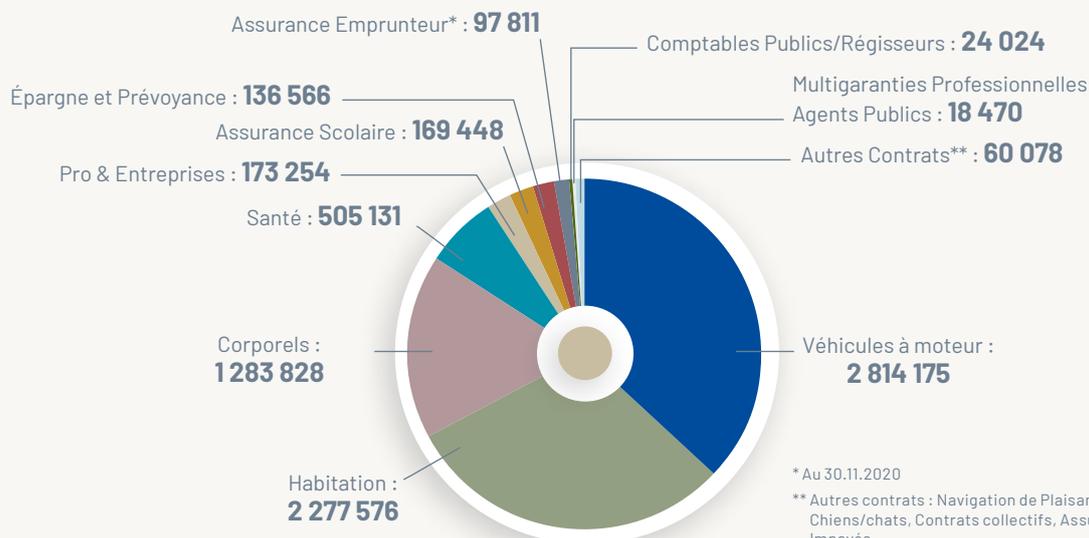


Matmut SAM	2 987 123
Matmut & Co	2 498
Inter Mutuelles Entreprises	86 679
AMF	283 437
Mutlog & Mutlog Garanties*	141 846
Mutuelle Ociane Matmut	505 131

* Au 30.11.2020

LES CONTRATS

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



* Au 30.11.2020

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



UNE GOUVERNANCE DÉMOCRATIQUE

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

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

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



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

Les élections des délégués

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



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

Le rôle des délégués

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

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

TAUX DE PARTICIPATION AUX ASSEMBLÉES GÉNÉRALES

ENTITÉS	2020	2019
Matmut	84 %	92 %
Mutuelle Ociane Matmut	82 %	71 %
AMF	92 %	81 %
Mutlog & Mutlog Garanties	68 %	60 %

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



81 délégués du Conseil d'Administration sur 84 départements

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

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

LES ENGAGEMENTS RSE

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

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

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

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

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

Engagements auprès des sociétaires

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

Engagements auprès des collaborateurs

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

Engagements auprès des prestataires

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

Engagements auprès de l'ensemble des parties prenantes

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

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



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



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

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



© PPI Images - Getty Images

RA

Présentation des risques extra-financiers

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

1 • RISQUES SOCIÉTAUX	1•1 - Manque d'accessibilité à l'assurance - Inégalités sociales	P. 120
	1•2 - Baisse d'attractivité - Volatilité des assurés	P. 125
	1•3 - Risque d'image et de réputation	P. 128
2 • RISQUES SOCIAUX	2•1 - Dégradation du climat social	P. 132
	2•2 - Inefficiency de la gestion des emplois et des compétences	P. 137
3 • RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ	3•1 - Interruption d'activité	P. 140
	3•2 - Risque Cyber	P. 142
4 • RISQUES ENVIRONNEMENTAUX	4•1 - Changement climatique	P. 146
	4•2 - Impact environnemental de l'activité	P. 150



RA

1

Les risques sociétaux

3 RISQUES SOCIÉTAUX	1•1 - Manque d'accessibilité à l'assurance - Inégalités sociales	P. 120
	1•2 - Baisse d'attractivité - Volatilité des assurés	P. 125
	1•3 - Risque d'image et de réputation	P. 128



1 • 1

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

Description du risque

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

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

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

Enjeux

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

Politiques ou actions mises en œuvre

MESURES EN FAVEUR DES POPULATIONS LES PLUS VULNÉRABLES



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

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

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

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

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

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

Depuis 2020, la **Matmut** propose :

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

En Santé, la **Mutuelle Ociane**

Matmut permet à ses adhérents pour préserver leur budget :

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

remboursés en optique, dentaire et aides auditives,

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

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

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

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



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

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

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



COVID-19

MESURES SOLIDAIRES EN FAVEUR DES SOCIÉTAIRES

1• POUR TOUS

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

2• POUR LE PERSONNEL SOIGNANT

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

3• POUR LES ENTREPRISES

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



INDICATEURS CLÉS

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

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

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

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

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



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

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



INDICATEURS CLÉS

99 % des Agences Matmut accessibles aux handicapés

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

POLITIQUE DE MÉCÉNAT ET SPONSORING



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

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

MÉCÉNAT MÉDICAL ET MÉDICO-SOCIAL

La Fondation Paul Bennetot, la fondation de la Matmut :

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

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

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

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

AMF et qui s'engage à développer des actions concrètes en faveur des personnes touchées par le handicap et qui travaillent au Ministère. L'association fournit des informations et publie des supports permettant aux personnes handicapées de s'inscrire dans la société civile.

La Fondation Internationale de la Recherche Appliquée sur le Handicap (FIRAH) soutenue par Mutlog et Mutlog

Garanties : entièrement dédiée à la recherche appliquée sur le handicap afin d'améliorer la qualité de vie et la participation sociale des personnes handicapées. La FIRAH favorise le rapprochement entre la recherche et les acteurs de terrain : proches aidants, professionnels, associations...

Un soutien de la Matmut à une centaine d'autres structures dans les domaines médicaux et médico-sociaux, dont un soutien au fonds de dotation de KERPAPE (Centre Mutualiste de Rééducation et Réadaptation fonctionnelles) :

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



COVID 19

MÉCÉNAT

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

MÉCÉNAT ÉCONOMIQUE

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

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

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

MÉCÉNAT CULTUREL ET SPORTIF

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

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

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

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

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

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

MISE EN PLACE D'ACTIONS DE PRÉVENTION GRATUITES



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

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

PRÉVENTION SANTÉ

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

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

PRÉVENTION RISQUES ROUTIERS

La **Matmut** propose à ses assurés :

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



INDICATEURS CLÉS

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

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

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



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

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

ACTIONS SOCIALES



ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ PARISIENS

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

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

COVID 19

SANTÉ

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

EXPÉRIENCE DE RÉSIDENCE BIGÉNÉRATIONNELLE

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

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

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

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



1 • 2

© good-faces - unsplash

BAISSE D'ATTRACTIVITÉ - VOLATILITÉ DES ASSURÉS |

Description du risque

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

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

Enjeux

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

Politiques ou actions mises en œuvre

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

VEILLE STRATÉGIQUE



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

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

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

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

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

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

OFFRES ET SERVICES ADAPTÉS ET INNOVANTS



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

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

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

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

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

EN AUTO

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

EN HABITATION

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

EN SANTÉ

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

SANTÉ ANIMALE

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

PATRIMOINE

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



COVID 19

AU CÔTÉ DES SOCIÉTAIRES DURANT LA CRISE

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

RELATION CLIENT PROACTIVITÉ COMMERCIALE



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

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



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

DÉMARCHE QUALITÉ



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

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

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

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

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

Une démarche qualité récompensée en 2020 :

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

TRAITEMENTS DES RÉCLAMATIONS



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

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

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

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

* Enquête PRAXIDIA - ** Enquête MV2

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



1 • 3

RISQUE D'IMAGE & DE RÉPUTATION |

Description du risque

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

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

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

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

Enjeux

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

Politiques ou actions mises en œuvre

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

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

SURVEILLANCE MÉDIA & VEILLE E-RÉPUTATION



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

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

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

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

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



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



© Morsa Images - Getty Images

ENCADREMENT STRICT DES PUBLICATIONS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Les informations publiées sur les réseaux sociaux sont encadrées par :

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

GUIDE DU SAVOIR ÊTRE NUMÉRIQUE

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



OBJECTIFS ASSOCIÉS AUX RISQUES SOCIÉTAUX

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

© priyanka gupta - Getty Images



RA

2

Les risques sociaux

2 RISQUES SOCIÉTAUX	2•1 - Dégradation du climat social	P. 132
	2•2 - Inefficacité de la gestion des emplois et des compétences	P. 137



2•1

DÉGRADATION DU CLIMAT SOCIAL I

Description du risque

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

Les causes peuvent être multiples :

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

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

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

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

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

Enjeux

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

Politiques ou actions mises en œuvre

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



DIVERSITÉ ET MIXITÉ

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

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

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

INDICATEURS CLÉS

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

INSERTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

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

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



INDICATEURS CLÉS

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

ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMMES/HOMMES

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

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

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

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

INDICATEURS CLÉS

	2020	2019	Évolution
Index égalité Femmes/Hommes	88	88	=

ORGANISATION DU TRAVAIL



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

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

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

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

TÉLÉTRAVAIL

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

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

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

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



COVID 19

TÉLÉTRAVAIL

PREMIER CONFINEMENT

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

SECOND CONFINEMENT

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

POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION



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

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

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

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

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

COVID 19

MESURES SOLIDAIRES EN FAVEUR DES COLLABORATEURS

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

POLITIQUE DE DIALOGUE SOCIAL/ACCORDS COLLECTIFS



DIALOGUE SOCIAL

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

BILAN 2020 DE LA POLITIQUE DE DIALOGUE SOCIAL UES MATMUT

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

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

• 16 accords collectifs et avenants Matmut signés :

Droit syndical et Droit des Instances Représentatives du Personnel

6 mai

Avenant n° 1 à l'accord relatif aux aménagements exceptionnels et temporaires du fonctionnement des IRP au sein de l'UES

9 avril

Accord relatif aux aménagements exceptionnels et temporaires du fonctionnement des IRP au sein de l'UES

24 avril

Avenant n° 1 à l'accord de reconnaissance de l'Unité Économique et Sociale **Matmut** « UES **Matmut** »

Rémunération, temps de travail et partage de la valeur ajoutée

9 avril

Accord relatif aux congés solidaires pendant la crise sanitaire et aux premières mesures provisoires d'accompagnement du télétravail

28 avril

Accord relatif au régime collectif de Prévoyance « Incapacité/Invalidité/Décès »

6 mai

Accord relatif à la gestion de la reprise d'activité et des situations rencontrées par les salariés employés par les entités de l'UES **Matmut** dans le contexte exceptionnel de la pandémie de la Covid-19

6 mai

Avenant n° 1 à l'accord relatif aux congés solidaires pendant la crise sanitaire et aux premières mesures provisoires d'accompagnement de télétravail

3 juin

Accord relatif au Service de Gestion des Flux documentaires et à l'Infirmierie

3 juin

Accord relatif aux astreintes et aux sollicitations sur des plages horaires inhabituelles de travail

6 juillet

Accord intéressement

30 juillet

Accord relatif à la négociation annuelle obligatoire 2020

29 septembre

Accord relatif à la mise en place d'un plan d'épargne retraite d'entreprise obligatoire

1^{er} octobre

Accord relatif au télétravail au sein de l'UES **Matmut**

17 novembre

Accord relatif aux mesures d'accompagnement du maintien de l'activité pendant la crise sanitaire

1^{er} décembre

Accord relatif au régime de complémentaire santé

Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, qualité de vie au travail et politique handicap

8 décembre

Avenant n° 5 - Accord relatif à l'égalité professionnelle

INDICATEURS CLÉS

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

MUTLOG & MUTLOG GARANTIES

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



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



COVID 19

CONGÉS SOLIDAIRES AU PROFIT DE 3 FONDATIONS

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

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

19 500 JOURS DE CONGÉS OFFERTS

+1,2 M D'€ REVERSÉS AUX FONDATIONS

OBSERVATOIRE DU CLIMAT SOCIAL

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

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

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



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

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

POLITIQUE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ



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

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

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

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



INDICATEURS CLÉS

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

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



COVID 19

SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS

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



© Westend61 - Gettyimages

202

INEFFICIENCE DE LA GESTION DES EMPLOIS & DES COMPÉTENCES I

Description du risque

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

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

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

Enjeu

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

Politiques ou actions mises en œuvre

PLAN DE FORMATION ADAPTÉ AUX ÉVOLUTIONS



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

Des plans de formation sont construits avec les Directions Métiers

couplés à une gestion prévisionnelle des emplois reposant sur :

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

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



INDICATEURS CLÉS

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

POLITIQUE DE RECRUTEMENT



La politique de recrutement **Matmut** comporte :

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

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

INDICATEURS CLÉS

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



OBJECTIF ASSOCIÉ AUX RISQUES SOCIAUX

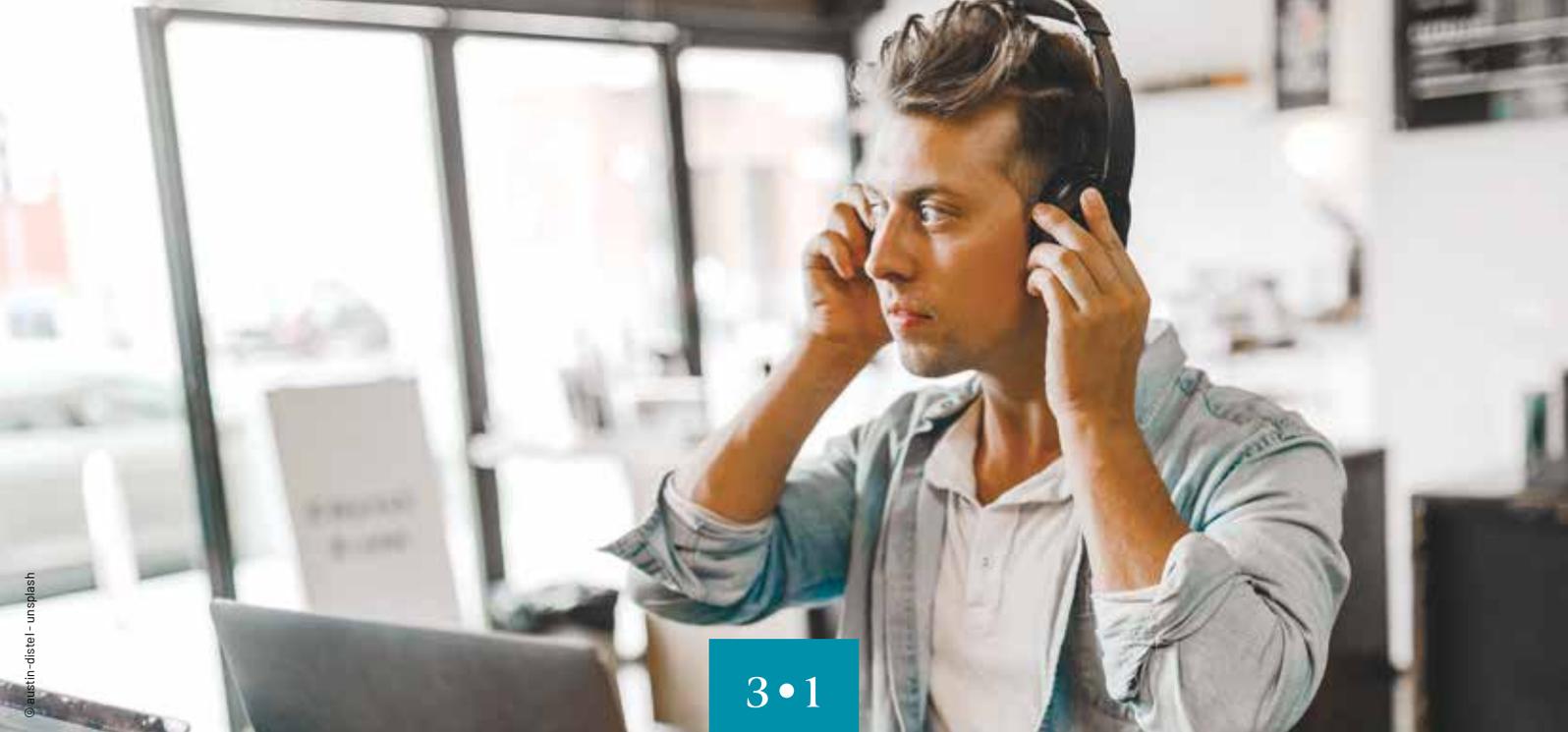
Concilier performance économique et performance sociale au sein du Groupe Matmut

RA

3

Les risques liés à la sécurité

2 RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ	3•1 - Interruption d'activité	P. 140
	3•2 - Risque cyber	P. 142



3 • 1

INTERRUPTION D'ACTIVITÉ I

Description du risque

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

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

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

Enjeux

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

Politiques ou actions mises en œuvre

POLITIQUE DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ ET DE GESTION DE CRISE



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INDISPONIBILITÉ DU SI

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

COVID 19

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

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

INDISPONIBILITÉ DES LOCAUX

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

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

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



INDICATEURS CLÉS

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

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

138 000 réunions visio via Zoom de mars à décembre

46 webinaires organisés

INDISPONIBILITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

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

DÉFAILLANCE D'UN SOUS-TRAITANT

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

RISQUE CYBER I

Description du risque

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

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

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

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

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

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

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

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

Enjeux

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

Politiques ou actions mises en œuvre

POLITIQUE DE SÉCURITÉ DES SI



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

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

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

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

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

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

POLITIQUE DE PRÉVENTION DES RISQUES CYBER



La prévention repose sur :

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

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



INDICATEURS CLÉS

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

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

COVID 19

SÉCURISATION DU TRAVAIL À DISTANCE

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

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

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

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

DISPOSITIF DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES



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

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

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

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



INDICATEURS CLÉS

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



OBJECTIFS ASSOCIÉS AUX RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ

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

RA

4

Les risques environnementaux

2 RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

4•1 - Changement climatique

P. 146

4•2 - Impact environnemental de l'activité

P. 150

CHANGEMENT CLIMATIQUE I

Description du risque

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

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

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

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

Enjeux

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

Politiques ou actions mises en œuvre

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

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

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

ACTIONS DE PRÉVENTION DES RISQUES DE CATASTROPHES NATURELLES



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

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

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

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

À titre d'exemple :

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

OFFRES ET SERVICES INTÉGRANT LES ÉVOLUTIONS DÉCOULANT DU CHANGEMENT CLIMATIQUE



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

OFFRES

HABITATION

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

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

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

AUTO/2 ROUES

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



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

INDEMNISATION

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

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



INDICATEURS CLÉS

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

POLITIQUE D'INVESTISSEMENTS SOCIALEMENT RESPONSABLE



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

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

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

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

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

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

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



INDICATEURS CLÉS

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

ACTION EN FAVEUR DE LA BIODIVERSITÉ



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

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

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

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

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



4 • 2

IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE L'ACTIVITÉ I

Description du risque

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

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

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

Enjeux

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

Politiques ou actions mises en œuvre

RÉDUCTION DES CONSOMMATIONS INTERNES ET VALORISATION DES DÉCHETS



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

La démarche de réduction des consommations internes recouvre différents aspects :

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

centralisée des impressions, dématérialisation de dossiers sinistres),

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

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



INDICATEURS CLÉS

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

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

POLITIQUE DE GESTION DE L'ÉNERGIE



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

STRATÉGIE IMMOBILIÈRE

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

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

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

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

AUTRES ACTIONS VISANT À LIMITER LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE

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



INDICATEURS CLÉS

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

BILAN DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE



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

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

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

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

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

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

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

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

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



INDICATEURS CLÉS

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

ENGAGEMENTS DES COLLABORATEURS



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

Les collaborateurs sont :

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

Les collaborateurs **Matmut** disposent :

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

GESTION DU PARC AUTOMOBILE ET DES DÉPLACEMENTS



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

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

- dotation de véhicules de service respectueux de l'environnement

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

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



INDICATEURS CLÉS

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

* Baisse imputable à la crise sanitaire

POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES



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

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

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

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

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

* Baisse imputable à la crise sanitaire

IMPACT TERRITORIAL DE L'ACTIVITÉ



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

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

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

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

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

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



COVID 19

SOUTIEN À LA MÉTROPOLE ROUEN NORMANDIE

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



OBJECTIFS ASSOCIÉS AUX RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

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

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

RA

Tableaux récapitulatifs

LES RISQUES SOCIÉTAUX

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

LES RISQUES SOCIAUX

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

LES RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ

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

LES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

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

CONTRIBUTION DE LA MATMUT AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

RA

Transition énergétique pour la croissance verte

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



PÉRIMÈTRE MATMUT & AMF

Dans le cadre de l'article 173 de la loi de Transition Énergétique, la Matmut et l'AMF mettent 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.

INVESTISSEMENTS SOCIALEMENT RESPONSABLES

Pour ce faire, le Groupe **Matmut** s'appuie essentiellement sur la politique ISR mise en place par sa filiale OFI qui gère un peu moins de 75 % de ses actifs au 31/12/20. Dans ce cadre, le Groupe OFI dispose d'une équipe de 7 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 2020, le score ESG du portefeuille **Matmut** était de 3,26 sur 5 et de 2,96 sur 5 pour l'**AMF**. 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 antipersonnel 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.

POLITIQUE D'INVESTISSEMENTS ÉNERGIE FOSSILE

En complément du suivi de ces émissions de Gaz à Effet de Serre, la **Matmut** et l'**AMF** ont 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.

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.

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

Dans ce contexte, la politique charbon a évolué en excluant de tous les OPC ouverts, dont la gestion est assurée par OFI, tout investissement qui ne respecte pas les seuils de la Global Coal Exit Lit (GCEL), avec comme engagement l'arrêt total du financement du charbon au plus tard en 2030.

À noter que **Matmut** n'a aucun émetteur appartenant à cette liste en portefeuille.

En effet, les investissements dans le secteur des énergies fossiles 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 à ces

énergies dans le portefeuille expose donc à des risques de transition sur le long terme.

Il est possible pour la **Matmut** et l'**AMF** 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'activité les plus intenses en émissions carbone sont analysés (automobile, chimie, pétrole et gaz...).

Cette démarche s'inscrit dans la volonté de la **Matmut** et de l'**AMF** d'accroître la place donnée à la part verte dans leur portefeuille, en investissant par exemple dans des émissions de greenbonds.

De plus, l'allocation du portefeuille présente naturellement des investissements intrinsèquement ESG/LTE tels que les fonds d'infrastructure, d'énergie renouvelable.

Private Equity

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.

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'avitaillement 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.

Le fonds Mutuelles Impact

Ce fonds, lancé en 2020 par la Mutualité Française, est un fonds d'investissement mutualiste à impact social et environnemental sur le secteur de la santé et du médico-social. Le fonds vise notamment à répondre à l'objectif 3 des Objectifs de Développement Durables de l'Organisation des Nations Unies, « permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge ».



PÉRIMÈTRE MUTLOG & MUTLOG GARANTIES

Soucieuses de la démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) 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

Il ressort de l'audit ISR (Investissement Socialement Responsable) des portefeuilles des mutuelles par leur principal gestionnaire d'actifs ECOFI :

- un portefeuille de bonne qualité ISR : sur les 38 entreprises en portefeuille, 21 sont classées dans le 1^{er} 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 Patrimoine - SAS à associé unique, capital de 50 000 € entièrement libéré, 532 932 290 RCS Rouen.

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

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

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

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

Sièges sociaux : 66 rue de Sotteville 76100 Rouen.

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

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

Mutlog - SIREN 325942969.

Mutlog Garanties - SIREN 384253605.

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

Studio **Matmut** - 05/21.

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





Matmut
66 rue de Sotteville
76100 Rouen
matmut.fr

