

Déclaration de performance extra-financière 2020



**malakoff
humanis**

SANTÉ - PRÉVOYANCE - RETRAITE - ÉPARGNE

On aime vous voir sourire

Sommaire

Présentation de Malakoff Humanis	5
Modèle d'affaires	12

Enjeux RSE du Groupe

Gouvernance.....	21
Offre.....	31
Capital humain.....	41
Société.....	57

Annexes

Tableau des indicateurs extra-financiers du Groupe.....	70
Correspondances référentiels.....	81
ODD.....	83

Présentation

de Malakoff Humanis

Malakoff Humanis est un acteur majeur de la protection sociale **paritaire, mutualiste et à but non lucratif**.

Le Groupe exerce ses métiers de gestion de la retraite complémentaire et de l'assurance de personnes (santé, prévoyance, épargne), aux services des entreprises, des branches professionnelles et des particuliers.

 Voir la vidéo

Assurance de personnes

N°1
en santé et
prévoyance
collective



10 M
d'assurés et ayants
droit (collectif
et individuel)



409 000
entreprises clientes
en assurance



15 %
de part de marché
en assurance
collective



166
branches nous
font confiance

Retraite complémentaire



plus de
600 000
entreprises clientes
en retraite



6 M
de cotisants

6 M
d'allocataires



38,3 Mds€
d'allocations versées

Épargne



13 Mds€
d'encours sous gestion



550 000
comptes épargnants

Résultats financiers



5,9 Mds€
de chiffre d'affaires



Près de **7 Mds€**
de fonds propres



206 %
de ratio
de solvabilité
(hors mesures
transitoires)

Distinctions



Certification ISO 9001 : 2015 sur les 4 périmètres principaux : Relation Clients particuliers et entreprises, Production et Prestations Épargne Retraite, Prestations Santé, Prestations Prévoyance / Avec une note globale de 80%, Malakoff Humanis se positionne parmi le top 1% des entreprises les plus durables en France, évaluées par Gen'ethic



Le Groupe exerce
ses activités
sur le territoire
français



10 600
collaborateurs



150
sites, délégations,
agences, CICAS
et boutiques



230 M€
de budget dédié
à l'action sociale

chiffres 2020

Engagement 2022

Le projet d'entreprise de Malakoff Humanis, Engagement 2022, est construit autour de 4 ambitions et basé sur une conviction forte : la performance sociale est le moteur de la performance économique.

Être le partenaire préféré des clients

Avec l'**offre la plus complète** du marché, personnalisée pour mieux répondre aux besoins spécifiques de chaque entreprise et des branches professionnelles.

Cette offre est construite sur un triptyque qui **associe garanties, services et accompagnement social, pour conjuguer santé, qualité de vie au travail et performance de l'entreprise**. Le Groupe propose notamment un accompagnement social aux salariés en situation de fragilité aide aux aidants, aides financières, dispositifs d'écoute, de conseil et de financement...

Être un acteur engagé

Un triple engagement qui donne une force à ses clients et du sens au travail des collaborateurs.

- un **engagement sociétal fort**. Grâce à son modèle redistributif, le Groupe, acteur de l'économie sociale et solidaire, consacre près de 160 M€ pour accompagner les personnes en situation de fragilité.
- un engagement en tant **qu'acteur des évolutions du modèle de la retraite complémentaire** aux côtés de l'Agirc-Arrco et dont il représente à lui seul 40 %, ce qui lui confère une responsabilité particulière.
- un **engagement collectif et individuel** autour de 6 principes d'actions : l'agilité, la transversalité, la responsabilisation, l'intelligence collective, la confiance et le fait de bien vivre son travail.

Être un Groupe en transformation permanente

En investissant dans l'innovation, le digital et la data pour transformer les modes de fonctionnement internes, et proposer **des parcours et une expérience client uniques**.

En accélérant sa transformation grâce à la construction de **partenariats** avec notamment **des start-up**, via Malakoff Humanis Innov' doté d'un **fonds de 150 M€**.

En sécurisant et en modernisant sa plateforme technologique.

Être un Groupe solide et performant

Avec près de 7 Mds€ de fonds propres et un ratio de solvabilité de 206%⁽¹⁾, le Groupe est **solide financièrement**.

Pour pérenniser cette solidité et s'assurer une performance durable, le Groupe travaille à l'amélioration de ses résultats techniques, à la réduction de ses frais généraux et à l'**atteinte des objectifs** du second **Contrat d'Objectifs et de Moyens fixés par l'Agirc-Arrco**.

Responsabilité sociétale

Le renforcement du cadre normatif, la pression de la société civile, ainsi que celle des marchés (appels d'offres, jeu concurrentiel...) encouragent Malakoff Humanis à s'approprier les enjeux publics de son secteur, au-delà de sa mission d'intérêt général.

En effet, la RSE n'est pas seulement une exigence de bon fonctionnement, c'est aussi une demande de plusieurs acteurs, qui attendent qu'on leur rende des comptes sur la réalité des impacts de l'entreprise, en termes sociaux, environnementaux et sociétaux.

La démarche de responsabilité sociétale de Malakoff Humanis ne se substitue, ni ne tient lieu de stratégie.

Elle s'inscrit totalement dans les ambitions du Groupe, qui se donne déjà un objectif de valeur ajoutée économique, sociale et sociétale.

Elle les enrichit dans le sens de la « durabilité » de Malakoff Humanis et assure ainsi la cohérence des démarches.

Le Groupe souhaite que sa performance RSE repose sur des mesures quantitatives et qualitatives en regard des objectifs qu'il s'est fixés et/ou des moyennes sectorielles. Un tableau de bord d'indicateurs clés (KPIs), (cf. page 18), en donne une vision synthétique.

Les politiques et les actions RSE sont déployées par des responsables experts et des correspondants dans les différentes entités (fonctions supports, métiers et filiales) du Groupe, et coordonnées par la direction RSE.

Les experts internes

Des responsables dédiés pour accroître la performance RSE du Groupe :

RSE, Qualité de vie au travail, Prévention santé, Diversité - Égalité des chances, Mission handicap, GPEC, Protection des données à caractère personnel, Gouvernance Data et Qualité, Investissements Socialement Responsables, Conformité, Risques, Sécurité des systèmes d'information et Sûreté, Déontologie, HSE, transformation environnementale, energy managers.

Cette déclaration de performance extra-financière (DPEF) de Malakoff Humanis présente ses enjeux RSE et les principaux risques inhérents (voir à partir de la page 14). Les politiques et actions mises en place pour les prévenir et les réduire sont traitées dans ce rapport (à partir de la page 21).

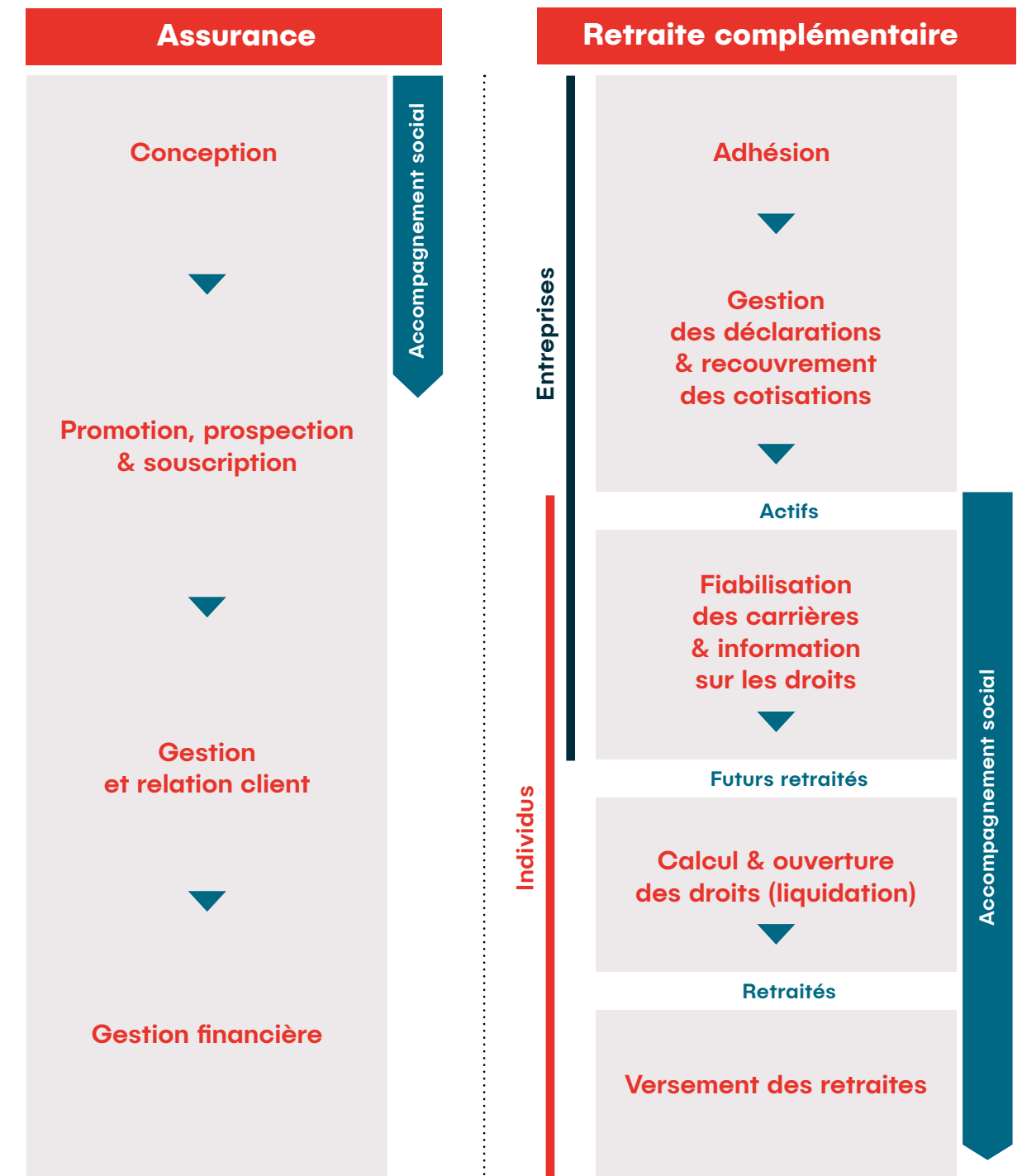
(1) hors mesures transitoires

Les grands défis sociétaux pour Malakoff Humanis



Le modèle d'affaires du Groupe

Principales activités du Groupe



Cf. page suivante pour la création de valeur auprès de ses parties prenantes

Un modèle d'affaires créateur de valeur enrichie au bénéfice de nos parties prenantes

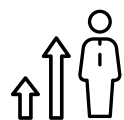
Les grands défis du Groupe



Digitalisation de la société



Évolutions du monde du travail



Développement du capital humain



Environnement & Santé



Vieillesse de la population

Création de valeur opérationnelle

Assurance

10 M d'assurés
409 000 entreprises clientes en assurance
21 539 M€ de placements assurance

Retraite

38,3 Mds€ d'allocations versées
6 M de cotisants
600 000 entreprises clientes en retraite
12 972 M€ de placements retraite

Cf. Cycle opérationnel de création de valeurs Retraite Complémentaire & Assurance page précédente

Ressources utilisées

10 614 collaborateurs
Près de 7 Mds€ de fonds propres
250 118 m² de bureaux
184 tonnes de ramettes de papier
Une flotte de 782 véhicules
42 083 526 kWh de consommation d'énergie

Revenus générés

Chiffre d'affaires
5,9 Mds€

Produits financiers
437 M€
(sur placements assurance)

Création de valeur élargie

17 millions de bénéficiaires du réseau de soins Kalixia
230 M€ de budget alloué aux actions sociales
20 M€ d'investissements en Innovation et R&D
150 M€ pour le fonds d'investissements dans les start-up
8 169 salariés formés à la culture digitale
15,8 Mds€ total des placements labellisés ISR ou sous gestion avec un filtre ESG, soit environ 40% du total des placements du Groupe

Redistribution de la valeur financière

Salaires : 6 % du CA
Impôts et taxes : 2,7 % du CA
Commissions courtiers et délégués de gestion : 5,4 % du CA
Achats directs et indirects : 974 K€ d'achat auprès d'entreprises adaptées
Prestations réglées en santé : 2 532 M€
Prestations réglées en prévoyance : 1 608 M€
Redistribution des produits financiers aux assurés : 236 M€

Enjeux RSE de Malakoff Humanis

Afin de hiérarchiser ses enjeux RSE, Malakoff Humanis a procédé à une nouvelle évaluation des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux les plus matériels pour le Groupe et ses parties prenantes. Cette analyse dite de matérialité a permis d'analyser 18 enjeux prioritaires répartis en 4 thématiques.

Gouvernance

Éthique des affaires et conformité
Collaboration avec les parties prenantes

Offre

Qualité de la **relation client** et communication responsable
Offres permettant de pallier le désengagement de l'État en matière de **santé**
Offres intégrant le **numérique**
Offres autour des **nouveaux modes de vie** et de consommation
Accessibilité des offres et inclusion
Offres autour des **nouvelles problématiques** sanitaires
Produits d'épargne socialement **responsables** et solidaires

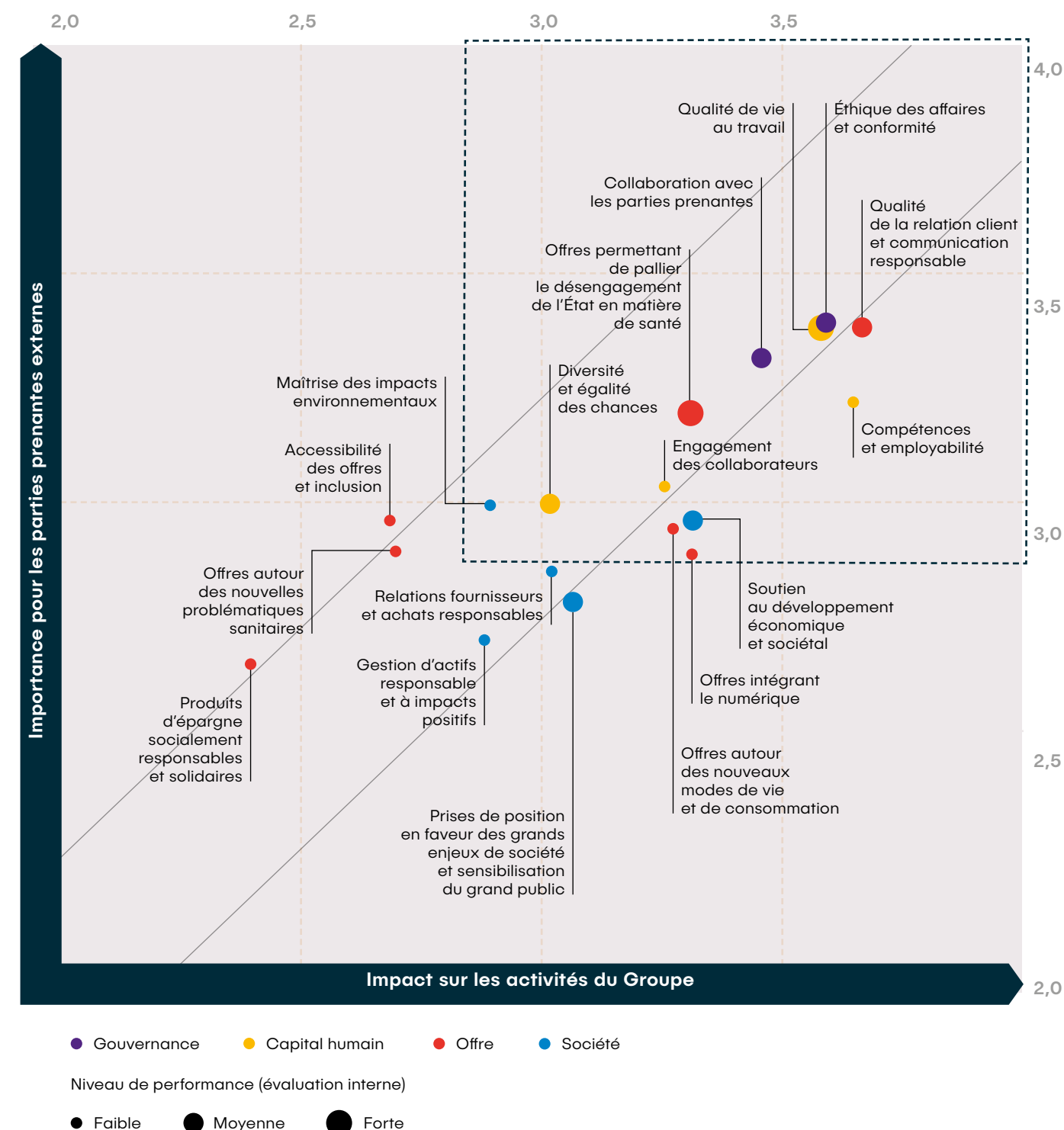
Capital humain

Qualité de **vie** au travail (bien-être et santé-sécurité)
Compétences et employabilité
Diversité et égalité des chances
Engagement des collaborateurs

Société

Soutien au développement économique et sociétal
Relation fournisseurs et **achats responsables**
Maîtrise des **impacts environnementaux**
Promotion des **grands enjeux** de société (retraite & santé) et sensibilisation du grand public
Gestion d'**actifs** responsable et à **impacts positifs**

L'analyse de matérialité hiérarchise les enjeux suivant l'importance qu'elle leur attribue en termes d'impact «business» (parties prenantes internes) ou d'attentes (parties prenantes externes). Il en ressort une forte convergence d'analyse entre l'interne et l'externe. Quelques enjeux jugés non prioritaires sont regardés pour leurs potentiels.



Analyse réalisée après consultation de parties prenantes externes (235 réponses clients via Mon avis en ligne et entretiens partenaires) et interne (36 personnes interrogées en interne + 120 réponses de collaborateurs via Mon avis en ligne).

Risques et opportunités pour Malakoff Humanis

Le Groupe est confronté à un ensemble de risques extra-financiers pouvant dégrader sa performance à plus ou moins long terme. Ci-dessous quelques exemples de risques et opportunités identifiés par la direction des Risques.

Offres intégrant le numérique

- Intégration du numérique aux offres
- Utilisation intégrée des nouvelles technologies
- Intelligence artificielle
- Blockchain¹
- Analyse prédictive
- Quantified self²
- IoT³
- Protection des données personnelles
- Gestion des données médicales sensibles
- Cyber-sécurité

Opportunités

Réduction des coûts d'indemnisation grâce à une meilleure prévention santé permise par le numérique

Renforcement de la confiance auprès des bénéficiaires si mise en avant d'offres axées sur la sécurisation de l'ensemble des données

Développement de nouvelles compétences liées au numérique en interne (avantage compétitif)

Accélération du développement des offres et du portefeuille clients

Risques

Perte de performance dans la prévention des risques ou perte de clients potentiels du fait de la non-compréhension, ou la non-satisfaction de leurs attentes

Mauvaise appropriation des outils numériques par les clients et bénéficiaires

Atteinte à la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données et la résilience des activités dans les offres suite à des actions malveillantes

Conservation excessive des données personnelles

Perte de confiance des utilisateurs en cas de défaut de sécurisation de notre cyber-espace

Qualité de vie au travail

- Santé et sécurité
- Bien-être psychique et physique
- Gestion du stress
- Équilibre vie professionnelle/personnelle
- Déconnexion

Opportunités

Meilleure productivité et engagement des collaborateurs

Meilleure cohérence entre les offres portées à l'externe et la situation interne : les collaborateurs sont les premiers bénéficiaires des offres Malakoff Humanis

Renforcement de la marque employeur

Risques

Risques de burn-out ou de souffrance au travail pour les collaborateurs

Perte de productivité et d'engagement de la part des collaborateurs

Perte d'attractivité et difficultés de rétention des collaborateurs

Éthique des affaires et conformité

Opportunités

Levier de proximité dans la relation clients (connaissance et confiance)

Valorisation de l'impact positif environnemental et sociétal des investissements et des placements

Risques

Non-conformité à la réglementation RGPD sur les données personnelles

Non-conformité aux règles de protection de la clientèle : pratiques de ventes agressives / abusives, non-respect des obligations contractuelles

Non-respect des obligations en matière de lutte contre la corruption / transparence fiscale

Non-respect des réglementations relatives au blanchiment des capitaux et à la lutte anti-terrorisme

Délit d'initié

Risques d'image et éventuellement financier que peut entraîner la non-application de critères d'exclusion dans nos investissements et placements en cohérence avec nos engagements (ex : le tabac)

Non-respect par les délégataires, apporteurs, fournisseurs, sous-traitants ou partenaires des obligations réglementaires applicables





Les politiques mises en place pour chacun des risques RSE et les résultats sont présentés dans les pages suivantes de ce document.

(1) La blockchain est une technologie de stockage et de transmission d'informations, transparente, sécurisée et fonctionnant sans organe central de contrôle.

(2) Le quantified self désigne la pratique de la « mesure de soi » et fait référence à un mouvement qui consiste à mieux se connaître en mesurant des données relatives à son corps et à ses activités. Il regroupe les outils, les pratiques et les principes permettant le recueil de données, leur partage et leur analyse.

(3) IoT : L'Internet des objets est l'interconnexion entre Internet et des objets, des lieux et des environnements physiques.

Tableau de bord d'indicateurs extra-financiers du Groupe

Domaines	Enjeux RSE	Indicateurs de performance
Gouvernance 	Éthique des affaires	Taux de collaborateurs exposés ayant participé à la campagne de déclaration d'intérêt
	Collaboration avec les parties prenantes	Taux de propositions de la délégation générale approuvées par les conseils
Capital humain 	Qualité de vie au travail	Nombre de collaborateurs bénéficiant du télétravail
	Compétences et employabilité	Taux d'investissement en formation ¹
	Diversité et égalité des chances	Taux d'emploi de travailleurs handicapés
	Engagement des collaborateurs	Taux de turnover
Offre 	Qualité de la relation client et communication responsable	Part des dossiers de droits directs payés dans le mois qui suit celui de la date d'effet
	Offres permettant de pallier le désengagement de l'État en matière de santé	Taux de fréquentation du réseau Kalixia ²
Société 	Gestion d'actifs responsables et à impacts positifs	% d'actifs labellisés (ISR, Greenfin) / Green bonds, de l'encours total
	Maîtrise des impacts environnementaux	Consommation de kg de ramettes de papier par ETP ³
	Soutien au développement économique et sociétal	Nombre de missions ECO ⁴

Le Groupe a sélectionné des indicateurs RSE particulièrement importants et significatifs pour leurs potentiels de création de valeur ou de revenu.

L'ensemble des indicateurs extra-financiers est disponible en page 70. Il traduit le grand nombre d'enjeux RSE majeurs de Malakoff Humanis et il met en avant le résultat de certaines actions menées. Il démontre enfin l'engagement et le degré de transparence du Groupe.

Résultats			Objectifs 2020
2020	2019	2018	
100 %	-	-	Prévenir les situations à risque de conflit d'intérêt
100 %	100 %	98 %	Assurer le soutien de la gouvernance opérationnelle par la gouvernance politique
4351	2 717	1 180	Améliorer les conditions de travail et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée
2,88 %	4,07 %	4,96 %	Développer l'évolution professionnelle, la mobilité et la montée en compétences des collaborateurs
7,60 %	7,17 %	6,80 %	(≥ 6 %) Favoriser la Diversité et la lutte contre les discriminations
4,09 %	4,4 %	5,30 %	Développer l'engagement et la fierté d'appartenance au Groupe
91,0%	85,99 %	84 %	(≥ 90 %) Garantir la continuité des ressources des retraités
69%	67 %	65 %	(60 %) Garantir la qualité tout en maîtrisant le reste à charge de nos assurés
20 %	12,33 %	9 %	Contribuer au développement durable de la société à travers nos investissements
18,02	29,6	-	Contribuer à la préservation de l'environnement par la réduction de nos impacts négatifs significatifs
68 704 ⁵	113 451	-	(85 000) Accompagner nos cotisants et allocataires, les conseiller, les écouter, les orienter en cas de difficultés rencontrées au cours de la vie

(1) Part de la masse salariale consacrée à la formation (2) Par les assurés santé pour les achats d'optique et audio (3) Effectif total, au 31.12.2020, en Equivalent Temps Plein (ETP) des entités employeurs de l'UES Malakoff Humanis (hors Ipsec) (4) Nombre de missions Écoute, Conseil, Orientation, menées par le réseau action sociale Cf. page 58 (5) Baisse liée au contexte sanitaire

Gouvernance

Une gouvernance qui représente ses clients

Malakoff Humanis, acteur historique de la protection sociale en France, est un groupe paritaire et mutualiste, à but non lucratif.

Les décisions du Groupe sont prises de manière collégiale permettant de mieux défendre les intérêts des entreprises comme ceux des salariés. Les conseils d'administration (celui du Groupe mais aussi ceux de ses différentes institutions) sont composés de représentants des clients.

Paritaire : Malakoff Humanis est administré à parts égales par des représentants des employeurs (MEDEF, CPME et U2P) et des 5 grandes confédérations syndicales de salariés représentatives au niveau national (CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, CGT-FO).

Mutualiste : les mutuelles du Groupe sont gouvernées directement par des représentants élus par les assurés.

À but non lucratif : le Groupe n'a pas d'actionnaire, et ne distribue pas d'action, pas de dividende, pas de stock-option.

Tous ses dirigeants sont salariés du groupe Malakoff Humanis. C'est un groupe financièrement indépendant, acteur de l'économie sociale.

L'ensemble des excédents de Malakoff Humanis est intégralement réinvesti au profit de ses clients, en services ou en actions sociales et sociétales, pour défendre des causes d'intérêt général (handicap, lutte contre les cancers, aidants, bien vieillir...) ou alloué au renforcement de sa solidité financière.

Instances de gouvernance et de direction

Quatre organisations assurent la cohésion de l'action du Groupe dans son ensemble et la coordination des entités qui le composent.

L'association Sommitale Malakoff Humanis

La gouvernance s'appuie sur une association sommitale constituée à **100% d'administrateurs qui représentent les clients** de nos institutions de retraite complémentaire, de nos institutions de prévoyance et de nos mutuelles.

Elle a notamment pour objet de définir les orientations politiques et stratégiques du Groupe, en liaison, pour les activités assurantielles du Groupe, avec la SGAM Malakoff Humanis et de veiller à la préservation des intérêts matériels et moraux de la retraite complémentaire.

La SGAM Malakoff Humanis

Pour répondre à l'obligation réglementaire liée à la directive Solvabilité II, les institutions de prévoyance, les mutuelles et la société d'assurance mutuelle du groupe Malakoff Humanis sont liées au sein d'une structure prudentielle, tête de Groupe, sans lien capitalistique, appelée SGAM (Société de groupe d'assurance mutuelle), qui permet notamment **d'assurer la solidarité financière entre ses membres et la combinaison des comptes du Groupe.**

L'Association de Moyens Assurances de Personnes (AMAP) et l'Association de Moyens Retraite Complémentaire (AMRC)

Elles mettent en commun les moyens humains et matériels permettant de réaliser en pleine synergie les opérations de gestion et d'administration des différents organismes du Groupe, l'une pour le secteur de la retraite complémentaire (AMRC), l'autre pour le secteur de l'assurance de personnes (AMAP).

Éthique des affaires et conformité

Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats

La **Charte** éthique et déontologique décline **les valeurs partagées par les collaborateurs** du Groupe quels que soient leur métier et leurs responsabilités et précise les principales règles professionnelles que les collaborateurs doivent appliquer dans l'exercice de leur fonction.

Le respect des règles relatives à la protection de la clientèle fait l'objet d'une attention particulière de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), qui contrôle les pratiques commerciales des entreprises d'assurance (information et conseil délivré au client, gestion des sinistres et des prestations, dispositif de traitement des réclamations et de médiation...).

Le **contrôle du respect de ces règles** est suivi par la Conformité et donne lieu à des **actions d'amélioration régulière.**

Durant l'année 2020, de nombreuses actions ont été réalisées relatives à **la revue de la conformité de nouveaux produits ou parcours de vente, politique de rémunération, information et conseil** délivrés aux clients, gestion des conflits d'intérêts et ce afin de toujours mieux répondre aux exigences et besoins de ses clients.

La fonction Conformité poursuit l'objectif de **développer la « culture » Conformité** et **d'accompagner les métiers** dans la mise en œuvre opérationnelle des dispositions réglementaires.

La protection des intérêts de la clientèle s'applique à toutes les activités de Malakoff Humanis, **y compris celles déléguées à des tiers.** Dans ce cadre, les conventions de distribution et de gestion intègrent les obligations impactant l'activité confiée aux délégataires et font l'objet d'un contrôle.

Enfin, Malakoff Humanis prête une **attention particulière au respect des codes de déontologie professionnels.**

(1) La DDA (Directive sur la Distribution d'Assurances) a pour objectif de renforcer la protection des clients au regard de la souscription des produits d'assurance.

Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme – Lutte contre la fraude

Malakoff Humanis **s'engage pour lutter** contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) et plus largement **contre toute forme de délinquance financière**.

Le Groupe **ajuste régulièrement ses dispositifs de détection et contrôle** en matière d'opérations suspectes relatives aux délits de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme mais aussi concernant les délits d'abus de faiblesse vis-à-vis de personnes vulnérables, de fraude fiscale, de fraude aux remboursements de frais de santé ou aux contrats de prévoyance... Ces dispositifs **couvrent toutes les phases de la vie des contrats**, de l'entrée en relation à la gestion des prestations.

Ils s'appuient en interne sur des procédures dédiées définissant les règles de vigilance à respecter et les actions de contrôles à mettre en place ainsi que sur un dispositif de formation régulièrement actualisé visant à **former systématiquement tous les nouveaux entrants et collaborateurs directement exposés aux risques** (commerciaux, gestionnaires, relation client) et **sensibiliser l'ensemble du personnel du Groupe à ces problématiques**.

À l'externe, Malakoff Humanis s'appuie et **collabore avec l'ALFA** - Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance - s'agissant d'actions de prévention, de détection ou de sanction de la fraude externe.

Lutte contre la corruption

Malakoff Humanis entend assurer, par la mise en place d'un **dispositif anticorruption, une culture d'intégrité, de conformité et de transparence** au sein du Groupe.

Cette volonté s'illustre à travers :

- **L'adoption d'une politique de tolérance zéro face au risque de corruption,**
- La prise en compte du risque de corruption dans les politiques et procédures du Groupe,
- La mise en œuvre d'un plan de sensibilisation et de communication.

Le Groupe a mis en place **un code de conduite anticorruption, annexé au Règlement Intérieur**, communiqué à tous les salariés et accessible via l'intranet.

Le Groupe met également **à disposition des collaborateurs un canal de signalement ou « dispositif d'alerte » unique** pour signaler l'existence de conduites ou de situations contraires à ce Code ou plus largement tout acte susceptible de constituer un crime ou délit (ex : harcèlement moral et/ou sexuel, discrimination, violences...). De manière générale, **le déontologue peut apporter un conseil aux collaborateurs** qui, dans l'exercice de leurs fonctions, s'interrogent sur une situation ou un comportement à adopter. La direction de la Conformité a en charge de veiller à l'application de ce dispositif et constitue un appui au Déontologue dans l'analyse des signalements.

La **sensibilisation des collaborateurs**, notamment ceux **en relation avec les tiers**, est un axe important de ce dispositif de prévention. Un module de formation, dispensée sous forme d'e-learning auprès des collaborateurs les plus exposés aux risques de corruption a été déployé auprès des directions concernées.

15

déclarations de soupçon auprès de Tracfin¹

dont

11

concernant des suspicions de fraude organisée à l'assurance, pour un montant total de

649K€

d'opérations suspectes

Protection des données et de la vie privée des clients

Malakoff Humanis est amené à recueillir et traiter des données à caractère personnel. Leur protection est un **souci croissant pour le Groupe, à la mesure de l'évolution rapide des technologies, de la dématérialisation des supports et du développement de services personnalisés**. À cet égard, Malakoff Humanis **a mis à disposition**, sur son site internet, une **politique de protection des données** à caractère personnel ainsi que plusieurs formulaires (un formulaire pour chacun des droits prévus par le Règlement Général sur la Protection des Données) pour faciliter l'exercice des droits Informatique et Libertés.

Le Groupe a ainsi **poursuivi son projet de mise en conformité** avec le Règlement Général sur la Protection des Données (**RGPD**), initié en 2017.

Le Groupe a désigné un **DPO** (Data protection Officer/ Délégué à la protection des données) pour l'ensemble de ses activités. Il collabore avec plus de 40 relais DPO répartis au sein des entités du Groupe. Ces relais ont tous suivi une formation de deux jours. Ils se réunissent tous les deux mois.

Par ailleurs, les exigences de sécurité des systèmes d'information et de protection des données personnelles, au cœur des préoccupations de Malakoff Humanis, se traduisent par **l'intégration des principes de protection des données dès la conception** de ses nouveaux projets, produits et services (principe du privacy by design). Ainsi, 171 "passeports sécurité et privacy", process interne à Malakoff Humanis, ont été réalisés en 2020.

Les politiques et procédures internes en vigueur visent tant le **respect du cadre juridique de protection des données à caractère personnel que la sécurité des systèmes d'information**. À ce titre, le Groupe sensibilise régulièrement son personnel à ces enjeux. Un serious game spécifique, sous forme d'e-learning, complète les formations en présentiel.

Données médicales

Concernant plus particulièrement les données médicales, le Groupe se donne les moyens de **respecter les dispositions de la convention Aeras¹** (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) et du **code de bonne conduite relatif à la confidentialité** des données médicales, qui en constitue une annexe.

La **médecine-conseil du Groupe veille particulièrement au respect de ces dispositions**, ainsi :

- les **équipes** de sélection médicale et contrôle médical sont **placées sous l'autorité du médecin-conseil chef**;
- les **locaux** du service médical sont **isolés** des autres services et **sécurisés**;
- les équipes de gestion sont habilitées au traitement des données médicales selon la procédure d'habilitation de la médecine Groupe en vigueur. Elles sont également sensibilisées à la déontologie qui s'applique à ces données par des **formations régulières au secret médical** incluant les règles de protection des données à caractère personnel. La souscription des contrats, les questionnaires médicaux, la collecte et le traitement des informations médicales respectent les règles édictées en matière de confidentialité des données et ont été revus afin d'harmoniser les mentions d'information et de **clarifier les recueils de consentements** lorsque ces derniers sont nécessaires;
- l'exécution des contrats, les **formulaires** de déclaration de sinistres **distinguent les informations** administratives des informations médicales, les demandes ou examens complémentaires étant diligentés par le service médical ou sous son contrôle.

(1) Tracfin est un service de renseignement placé sous l'autorité du ministère de l'action et des comptes publics. Il concourt au développement d'une économie saine en luttant contre les circuits financiers clandestins, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

(1) La convention Aeras a été signée entre les assureurs, banquiers et associations de consommateurs pour faciliter l'accès des personnes en situation de risque médical aggravé à l'emprunt. Ce code de bonne conduite est l'une des références majeures en termes de gestion des données médicales, il définit les principes à appliquer par les assureurs.

Assistance et résolution des réclamations et litiges pour les clients

Malakoff Humanis dispose de **services dédiés à la gestion des réclamations**, ce qui permet aux clients de faire part de leurs éventuelles insatisfactions par **différents canaux** (téléphone, courrier, mail, Espace client). Le Groupe a mis en place un **dispositif de traitement des réclamations** permettant ainsi à chaque client :

- d'adresser sa réclamation à son interlocuteur habituel (1^{er} échelon);
- si la réponse apportée ne le satisfait pas, de s'adresser au service dédié au traitement des réclamations (2^e échelon);
- en cas de litige persistant, de faire appel au médiateur des fédérations professionnelles (Centre Technique des Institutions de Prévoyance, Fédération Nationale de la Mutualité Française, Fédération Française de l'Assurance - 3^e échelon).

Afin de faciliter l'accès des clients à ce dispositif, celui-ci apparaît clairement sur le site internet Malakoff Humanis. Par ailleurs, les coordonnées du **médiateur** compétent sont communiquées au client par le service dédié au traitement des réclamations, en cas de persistance du désaccord.

Gestion des risques opérationnels et du contrôle interne

Dans un groupe de protection sociale de l'envergure de Malakoff Humanis, la maîtrise des risques est une condition indispensable à la pérennité des activités, c'est-à-dire la capacité à servir les intérêts des assurés et bénéficiaires de prestations en toutes circonstances. C'est pourquoi une **direction dédiée, indépendante et rattachée au directeur général**, existe au sein du Groupe.

Sa mission est de déployer un dispositif de **gestion et de pilotage des risques, conforme aux obligations réglementaires**, et dans lequel **chaque entité rend compte de son niveau de maîtrise** des risques.

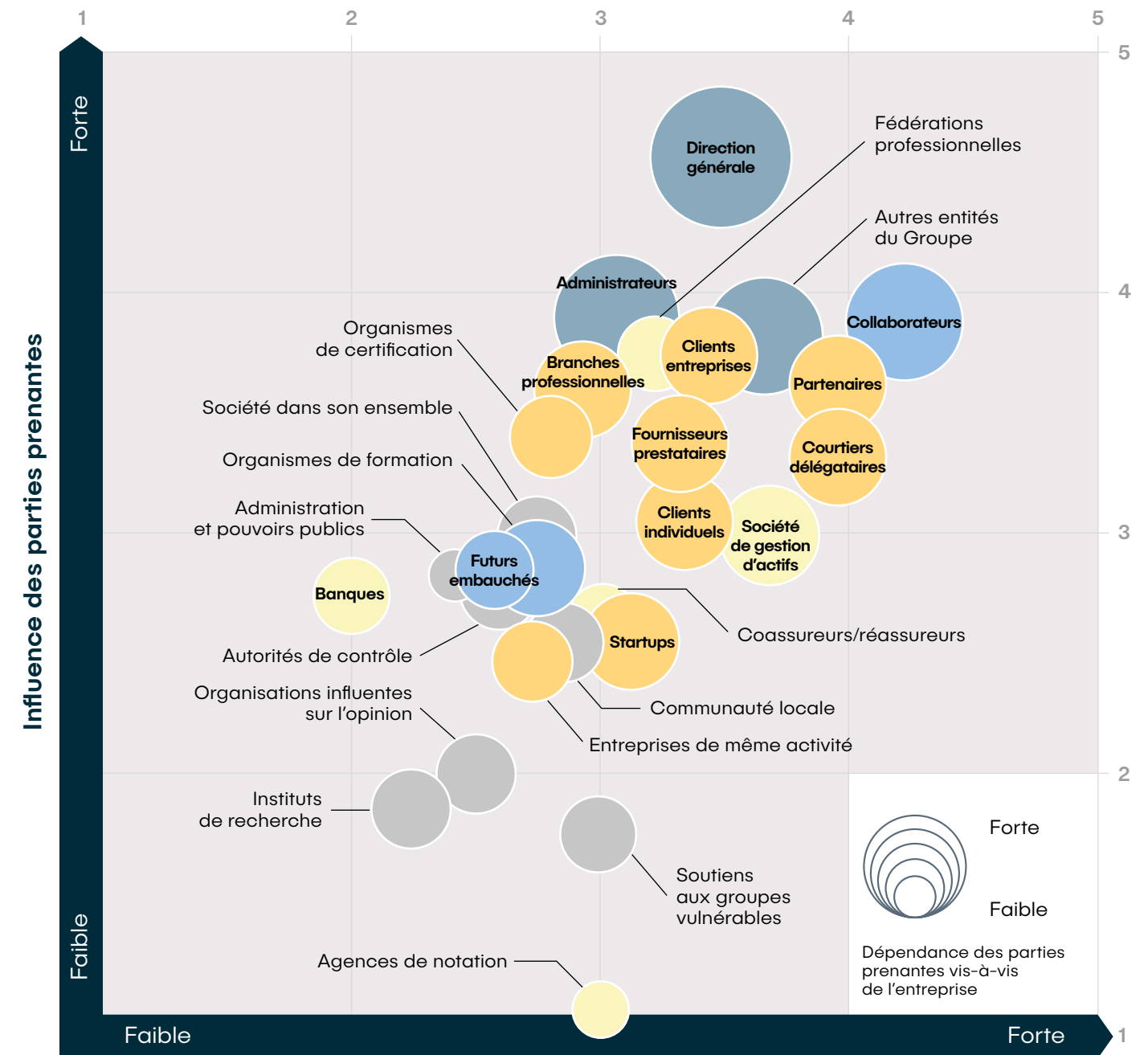
Pour cela, l'activité de gestion des risques est organisée en fonction des métiers accompagnés. Elle utilise un référentiel interne établi en **cohérence avec le référentiel COSO** (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) et **IFACI** (Institut Français de l'Audit et du Contrôle Internes).

Elle encourage **l'amélioration continue de son dispositif de gestion** des risques, par une revue régulière des cartographies des risques et des contrôles, et par l'implication des métiers.

Cette démarche est essentielle pour assurer aux clients une qualité de gestion à la hauteur de leurs attentes et contribue aussi directement à la conformité des produits et opérations du Groupe dans un environnement réglementaire complexe.

Collaboration avec les parties prenantes

Le Groupe a identifié et hiérarchisé ses parties prenantes. Il veille à être à leur écoute afin de répondre au mieux à leurs attentes.



Niveau de dialogue avec les parties prenantes

- Enjeux Sociaux
- Enjeux Économiques
- Enjeux Sociétaux
- Enjeux Financiers
- Enjeux de Gouvernance

Cartographie réalisée suite à une consultation du comité management

Co-construire avec les parties prenantes



Transformation

Le dispositif **Testons nos projets ensemble**, créé en 2020, permet à chaque collaborateur de contribuer à un projet de transformation sur une période courte et définie et aux porteurs de projets (directions métiers) de tester et faire challenger leur projet à des volontaires, grâce à une animation, ludique et agile.

Les "testeurs" y partagent leur perception et proposent leurs idées, enrichissent, améliorent et critiquent de manière constructive pour arriver à terme à un produit/service fini optimal à mettre en œuvre tant sur des projets internes qu'externes. En 2020, 6 projets ont ainsi pu être testés puis déployés grâce à près de 300 "testeurs" dispositif d'innovation, application, voicebot ou webinaires pour les clients, chatbot pour les collaborateurs, etc.



Offre

Malakoff Humanis a développé fin 2020 **OpenMHind**, une plateforme de co-construction de ses produits et services avec ses clients. La première campagne qui portait sur la relation digitale idéale a réuni près de 400 participants et plus d'une centaine d'idées et de commentaires ont été postés.

Elle complète le dispositif **Mon avis en ligne Malakoff Humanis** : la communauté qui porte sur des questions de société et sur la protection sociale en général, mais aussi sur la perception et l'usage de ses produits et services.

D'autre part, le Groupe est très investi dans la promotion de la santé au travail à travers des programmes de prévention en entreprises.

Ces dispositifs sont également élaborés en concertation avec l'ensemble des parties prenantes.



Voir la vidéo

Les ambassadeurs MH, sont des salariés d'entreprises clientes qui s'assurent du déploiement et de l'usage des services au sein de leur entreprise. Pour le faire vivre, les conseillers et consultants prévention proposent plusieurs animations lors de rendez-vous mensuels autour de la prévention santé. En parallèle, la plateforme digitale du réseau propose des infos, des challenges, des enquêtes pour que les ambassadeurs sensibilisent leurs collègues sur la prévention santé et mettent en avant les services du Groupe : Mes attitudes santé, Activiteam, Animation santé en entreprise, etc. Depuis mars 2020, les conseillers prévention du Groupe maintiennent le contact avec la cinquantaine d'ambassadeurs : d'abord pour s'assurer que tout se passe bien dans leur entreprise, puis pour leur présenter les packs de services dédiés Covid-19 afin qu'ils s'en fassent le relais. Des webinaires thématiques post-confinement ont été co-construits avec ses ambassadeurs : gestes barrières, gestion du stress, hygiène de vie...



Amélioration continue

Un outil de gestion d'amélioration continue nommé **ID+** est déployé à l'ensemble du Groupe avec l'appui du réseau multi-directions des référents du pôle amélioration continue. Il permet à chaque collaborateur de suggérer ou de contribuer à des pistes d'amélioration ou résolution d'irritants sur différents axes tels que l'efficacité opérationnelle, la satisfaction client, la qualité de vie au travail, la maîtrise des risques... En 2020, 237 idées ont été postées et 77 ont été clôturées avec succès.

En outre, des challenges collaboratifs sont organisés sur ID+ pour solliciter l'intelligence collective sur des sujets majeurs liés à l'activité tels que le travail hybride ou des enjeux stratégiques comme la satisfaction client.



Gestion de la crise sanitaire

À travers un dispositif de gestion de crise, l'ensemble des collaborateurs du groupe Malakoff Humanis a pu bénéficier rapidement :

- de l'écoute et de l'accompagnement des équipes Santé au Travail afin d'agir en cas de COVID au sein du Groupe et de gérer les cas contacts ;
- des matériels et outils informatiques permettant de télétravailler ;
- d'animations d'équipe spécifique à la période.

La mobilisation pleine et entière des directions concernées (Ressources Humaines, Environnement de Travail et Infrastructure, Systèmes d'Information et Communication interne) a permis de mettre progressivement en place un cadre de travail, rendant ainsi possible la continuité de ses activités et la gestion de ses projets de transformation.



Innovation sociétale

En transformation permanente, le Groupe s'est doté d'espaces dédiés à la co-construction *via* de l'intelligence collective, **les labs Innovation**. La démarche étant fortement plébiscitée, le Groupe qui compte aujourd'hui trois labs, deux à Paris et un à Lyon, ouvrira prochainement trois autres espaces avec une spécificité pour chaque lieu :

- **la Maison des Branches**, un espace dédié aux Branches Professionnelles partenaires ;
- **le Lab de LILLE**, un espace dédié à la co-construction *via* de l'intelligence collective à l'animation de son écosystème local pour l'action sociale Retraite ;
- **le Lab de VAL DE FONTENAY**, un espace dédié à la co-construction *via* de l'intelligence collective pour la direction Retraite.

Offre

Qualité de la relation client et communication responsable

Le Groupe mène plusieurs actions pour faire progresser la qualité de la relation, simplifier l'expérience client et co-construire avec eux de nouvelles solutions.

Lisibilité des garanties

Un engagement⁽¹⁾ a été pris par les complémentaires santé en 2019 pour permettre aux clients et aux prospects de (mieux) comprendre et comparer leur contrat santé, les garanties comme les niveaux de couverture proposés. **Malakoff Humanis a fait de la lisibilité un enjeu stratégique majeur.**

Concrètement, cet engagement prévoit la mise en place de bonnes pratiques par l'ensemble des assureurs : harmonisation des intitulés des principaux postes de garantie (pour faciliter la comparaison entre les différentes offres), mise à disposition d'exemples communs de remboursements d'actes exprimés en euros (pour mieux prévoir les remboursements et le reste à charge), etc.

Le Groupe a anticipé certains sujets et travaille sur d'autres pour remplir et même **aller au-delà de son engagement**, c'est le cas de son simulateur de reste à charge, disponible sur l'espace client de ses assurés entreprises. Grâce à cet outil, le Groupe va au-delà des demandes de l'Unocam¹ en **permettant au client** non seulement de s'informer, mais surtout **de maîtriser** ses dépenses et parallèlement **réduire la sinistralité.**

Le Groupe avance en outre sur l'**harmonisation des libellés des principaux postes de garantie** et poursuit ses travaux avec l'Expérience client visant à **adopter un langage compréhensible** pour les clients dans les notices et les courriers de gestion, lors des sorties de nouveaux produits... Cet effort s'inscrit complètement dans le cadre de sa **charte de langage** définie à l'occasion de la nouvelle marque du Groupe et dont l'objectif est **de coupler sa raison d'être à ses principes d'expérience client** autour de 5 principes de tonalité : souriant, motivant, investi, limpide et empathique.

(1) En février 2019, l'UNOCAM, la FNM, la FFA et le CTIP ont signé un engagement visant à améliorer la lisibilité des garanties des complémentaires santé - Union nationale des organismes complémentaires d'assurance maladie, Fédération nationale de la mutualité française, Fédération française de l'assurance, Centre technique des institutions de prévoyance.

Expérience client

Les **résultats des baromètres** de satisfaction client font l'objet d'un suivi régulier et sont **partagés avec les collaborateurs.**

Le Groupe **co-construit avec ses clients** les nouvelles solutions dont ils ont besoin et a lancé en septembre 2020 une plateforme dédiée, OpenMHind, pour les associer au développement de nouveaux produits et services - Cf. aussi page 28.

Les **réalisations** au service du client sont **partagées** avec les managers, et des **ateliers de réflexion** sont organisés avec eux sur les **transformations** structurantes de ses métiers **pour mieux servir** le client.

Une approche commerciale qualitative fondée sur 3 leviers majeurs

- **L'exploration des enjeux** clients : comprendre le client dans son environnement pour mieux l'accompagner en fonction de ses moments de vie ;
- **L'écoute et le devoir de conseil** ;
- **L'accompagnement** dans la prise de décision.

Mesure de la satisfaction

La satisfaction est mesurée de 3 manières :

- La **satisfaction à chaud** est mesurée à la suite d'un acte du prospect ou client. Celui-ci est **interrogé spécifiquement sur cet acte** afin de connaître son ressenti sur sa facilité, sa clarté, etc. Elle est réalisée **en avant-vente comme en après-vente.**
- La **satisfaction à tiède** est mesurée à l'issue d'un parcours client. Le client est **interrogé sur l'intégralité du parcours** et l'objectif est de reparcourir avec lui les étapes par lesquelles il est passé pour en identifier les irritants. L'hospitalisation, l'affiliation sont des exemples de parcours.
- La **satisfaction à froid** enfin est mesurée **via un baromètre annuel** déployé auprès d'un échantillon représentatif de clients. Ce baromètre est réalisé par téléphone et vise à balayer avec l'interlocuteur sa relation avec la marque, les offres et services, ainsi que l'expérience vécue.

Pour répondre aux attentes de ses clients, le Groupe **fait évoluer sa gouvernance de pilotage de la satisfaction.**

L'objectif dorénavant est de mieux articuler les 3 dispositifs d'enquête de satisfaction :

- La satisfaction à froid continuera de **donner les grands indicateurs** mais permettra aussi d'**identifier les leviers basiques, les leviers d'excellence et les irritants.**
- Pour corriger les irritants, le Groupe va mettre en place des projets avec des actions à court, moyen et long terme. Des enquêtes de satisfaction à chaud seront mises en place afin de suivre les impacts de ces actions.
- Les leviers basiques et d'excellence seront également observés de près pour suivre respectivement leur stabilité ou leur progression.

Écouter la « voix du client »

Les enquêtes de satisfaction sont **menées sur plusieurs canaux** : en face-à-face, par téléphone, par e-mail, *via* SMS. L'utilisation de panel client peut aussi être activée ponctuellement, en fonction des besoins. En complément, des études plus ciblées sont aussi régulièrement mises en place.

De qui mesure-t-on la satisfaction ?

Le Groupe mesure la satisfaction de ses clients particuliers (individuels ou salariés), entreprises et partenaires. Le contenu des enquêtes de satisfaction est adapté en fonction de la typologie du client, du parcours suivi ou du mode de contact utilisé par le client afin de recueillir les éléments les plus pertinents possible pour répondre aux attentes et besoins exprimés. Afin que tous les collaborateurs du Groupe aient facilement connaissance de la satisfaction exprimée par ses clients, **les éléments et indicateurs relatifs à la satisfaction client sont partagés** régulièrement à travers des publications sur l'Intranet du Groupe, **ou des tableaux de bord dédiés.**

Viser l'efficacité

Malakoff Humanis exerce sa mission de gestion de la Retraite complémentaire dans le cadre du Contrat d'Objectifs et de Moyens (COM, cf. page 84) 2019-2022 établi par les fédérations Agirc-Arrco.

Elle est orientée autour de deux axes principaux :

- **L'efficacité économique de la retraite** complémentaire pour atteindre les 300 millions d'euros d'économie attendus.
- **Être au service de la retraite de demain** grâce à l'amélioration et la personnalisation des services.

Cela se traduit par :

- la **transformation et la modernisation** de la gestion de la Retraite complémentaire ;
- la **convergence des pratiques** des Groupes de Protection Sociale (GPS) ;
- la **rationalisation** et la simplification des processus et des fonctionnements ;
- la **collaboration** en appui de l'Agirc-Arrco **à la construction des outils** fédéraux, des services de qualité et innovants, tout en réduisant les coûts.
- la **réponse aux attentes** de ses clients, à savoir pour :
 - les **entreprises**, simplifier leurs formalités.
 - les **cotisants**, apporter un conseil et une information de qualité.
 - les **retraités**, payer le bon montant au bon moment.

Objectifs 2020 du COM atteints

L'année 2020 a été fortement marquée par la pandémie, en particulier les confinements qui ont accéléré les profondes évolutions structurelles internes qui, malgré une généralisation temporaire du télétravail, ont permis une **continuité de service**, pour l'encassement des cotisations et **pour le versement des retraites à chaque échéance**.

Malgré ces contraintes, la **consolidation des réorganisations** liées à la création du nouveau groupe de protection sociale Malakoff Humanis a pu être finalisée, **permettant une atteinte des objectifs** du Contrat d'Objectifs et de Moyens tant du point de vue financier que du point de vue qualité de service client. Sur les économies de gestion, le Groupe **conforte son avance et dépasse** ainsi à fin 2020 l'**objectif de réduction des coûts** fixé par le COM à horizon 2022.

La crise sanitaire a mis en suspens le projet de réforme des retraites. Au cours de l'année 2020, les évolutions réglementaires ont principalement concerné des mesures ponctuelles et temporaires pour répondre aux conséquences de la crise sanitaire à destination de nos entreprises clientes et de nos assurés.

L'action sociale retraite a contribué au dispositif Solidarité Entreprises Covid-19 mis en place par le Groupe, cf. page 35.

A destination des salariés, une aide exceptionnelle Covid-19 Agirc-Arrco a été mise en œuvre pour les accompagner dans les difficultés financières liées à la crise sanitaire : **49 000 salariés** ont ainsi été **accompagnés** par le Groupe.

L'ensemble de ses dispositifs d'accompagnement et de conseil a évolué aussi bien en gestion qu'en action sociale pour intégrer les contraintes sanitaires : réalisation des Entretiens Information Retraite (EIR) à distance, Rendez-vous de la retraite en présentiel et à distance, tenue des Réunions d'Informations Retraite (RIR) en entreprise à distance grâce à des webinaires...

Satisfaire les allocataires

+ 18%

de NPS, qui mesure son taux de recommandation par ses clients

Garantir la continuité des ressources des retraités ≥ 90%

91,0 %

de la part des dossiers de droits directs payés dans le mois qui suit celui de la date d'effet

Assurer un conseil de qualité dans le cadre de l'Entretien Information Retraite (EIR) ≥ 70%

86,7%

de satisfaction clients suite aux entretiens réalisés par le Groupe

Aider les allocataires à faire face aux difficultés financières

65M€

d'aides individuelles exceptionnelles Agirc-Arrco accordées aux salariés pour faire face aux difficultés financières liées à la crise sanitaire

Les défis pour 2021 et les années à venir

Il s'agira pour Malakoff Humanis de maintenir cette performance dans un contexte de transformations soutenues. Les équipes Malakoff Humanis sont fortement mobilisées sur les projets de déploiement des nouveaux outils fédéraux pour répondre au mieux aux exigences de ses clients.

Offres permettant de pallier le désengagement de l'état en matière de santé

Dispositif Solidarité entreprises Covid-19

Malakoff Humanis a contribué à la solidarité nationale et s'est mobilisé pour aider les entreprises en créant un dispositif Solidarité entreprises Covid-19 de plus de 200 millions d'euros.

Ce dispositif s'est concrétisé par :

Des services pour les chefs d'entreprises et leurs salariés (téléconsultation du Groupe, accès aux plateformes Libheros et COVidom, lignes d'écoute téléphoniques, aides financières pour les aidants et les personnes en situation de handicap, dispositif d'écoute psychologique pour les salariés, aides juridiques...)

La prise en charge des prestations non couvertes par les contrats d'assurance :

Malakoff Humanis a adopté les positions de place du CTIP, de la FFA et de la FNMF¹ avec :

- la prise en charge des **arrêts de travail des salariés mis en quarantaine avant la date de confinement généralisé** (13 mars 2020).
- la prise en charge des **arrêts de travail des personnes à risques**.
- l'**étalement des cotisations** pour les entreprises les plus fragilisées.

Des mesures complémentaires pour venir en aide aux entreprises les plus touchées par la crise :

- la prise en charge des **arrêts de travail pour garde d'enfant**
- dans le cadre du **chômage partiel**, le versement des prestations en prévoyance lourde calculées sur la base du salaire intégral (i.e. au-delà de la simple indemnité de chômage partiel).
- un accompagnement spécifique et sur mesure aux entreprises des branches qu'il couvre : facilité de paiement, accompagnement social renforcé, allant même jusqu'à l'exonération de cotisations comme pour la branche des Hôtels, Cafés et Restaurants.

Le Groupe soutient par ailleurs la relance de l'économie à travers sa contribution au fonds proposé par la FFA¹ en faveur des TPE et des indépendants.

Une aide d'urgence en faveur des personnes handicapées aux acteurs du secteur pour faciliter les mesures de protection pour les personnes handicapées dans les établissements médico-sociaux ou à domicile.

Des réseaux de soins Kalixia

Ces réseaux² de professionnels de santé (opticiens, audioprothésistes, chirurgiens-dentistes, ostéopathes) permettent un **accès à des soins de qualité, à des tarifs maîtrisés**. Ils se développent en permanence afin de garantir une meilleure couverture sur tout le territoire et répondre aux besoins des clients du Groupe.

Ces réseaux permettent de réaliser des gains importants - **gain global³ 48,5 M€** en 2020 (vs 59,7 M€ en 2019) - et de **diminuer fortement le reste à charge** de ses assurés.

60% des assurés du Groupe vont dans le réseau d'opticiens quand ils ont besoin de lunettes et 65% d'entre eux n'ont aucun reste à charge y compris sur le panier B à tarifs libres.

17 millions de bénéficiaires

(1) CTIP (Centre technique des Institutions de Prévoyance), de la FFA (Fédération Française des Assurances) et de la FNMF (Fédération Nationale de la Mutualité Française)

(2) Fin 2020, 5600 opticiens partenaires, 4 500 chirurgiens-dentistes partenaires, 3 900 centres d'audioprothèses, 490 pour le réseau Ostéopathie.

(3) Gain global : cumul des économies réalisées sur les achats d'équipements (optique et audio) grâce aux réseaux Kalixia pour Malakoff Humanis. La baisse 2020 est liée à l'impact de la crise sanitaire.

Offres autour des nouveaux modes de vie et de consommation

Comité scientifique

Le Groupe a créé un **comité scientifique** composé de professionnels de santé reconnus dans leur spécialité (psychiatrie, oncologie, gériatrie, etc.) avec pour objectif d'**impliquer la compétence médicale dans sa stratégie** de développement de produits, de services et d'innovation.

Dans un contexte d'évolution du système de santé, de progrès de la médecine et de transformation digitale, le comité **apporte son expertise médicale et renforce la pertinence scientifique des projets** du Groupe. Ses missions sont notamment de rendre des avis experts dans les différents domaines de compétence, de participer à des groupes de réflexion sur les services, d'informer sur les nouvelles recommandations, publications et innovations.

Les membres du comité ont accepté que leur présence à la réunion plénière annuelle donne lieu au reversement d'un don à une association désignée collégialement chaque année.

MH Innov'

Pour anticiper les attentes de ses clients, un fonds de 150 millions d'euros est dédié à l'investissement dans les start-up créatrices de valeur dans les domaines de la santé, des ressources humaines, de l'assurance, des services aux entreprises et de l'impact social et sociétal.

Avec le fonds d'investissement Idinvest, spécialiste de l'investissement dans des start-up, le fonds - **MH Innov'** permet à Malakoff Humanis **d'anticiper les évolutions de marché**, de suivre les innovations, de mieux les accompagner et accélérer sa transformation digitale et data.

Les différentes formes de coopération avec les start-up se font au travers d'investissement directs ou indirects (hébergement dans les locaux du Lab, partenariat, mise à disposition d'outils...).

Programme d'études et de recherches sur le capital humain

La Direction de l'Innovation construit et pilote un programme d'études et de recherches sur les dimensions du capital humain (Santé & QVT, Gestion des compétences, Éthique & Démarche RSE, Gouvernance & Management, Création & partage de la valeur).

Elle réalise ainsi des travaux d'**exploration des grandes transformations** du monde de l'entreprise, permettant d'alimenter les publications du Comptoir de la Nouvelle Entreprise (voir p. 67), d'**enrichir l'innovation marketing produits et services**, et d'**identifier de nouveaux modes de travail** au bénéfice de ses collaborateurs.

Offres intégrant le numérique

La protection sociale se réinvente afin de rester en phase avec l'évolution rapide des technologies et la dématérialisation des supports. Pour mieux servir ses clients, le Groupe assure une offre multicanal avec des services digitaux, dans le respect de la protection des données personnelles et médicales.

Diagnostic et protection du capital humain

100% digitale, accessible en toute autonomie, la plateforme Diagnostic et protection du capital humain est une **solution de pilotage de performance sociale** inédite et gratuite pour tous ses clients.

Elle s'inscrit plus largement dans la démarche Diagnostic et protection du capital humain dont bénéficient toutes les entreprises clientes Malakoff Humanis de plus de 50 salariés pour améliorer leur performance sociale et économique.

Véritable outil de pilotage du capital humain des entreprises, il **renforce la mesure de l'impact des actions de prévention** afin de rendre l'offre de services plus performante, d'améliorer l'accompagnement des clients et la maîtrise des coûts de couverture des salariés.

Animations digitales de prévention

Chaque mois, des animations digitales de prévention santé sous format vidéo d'1 et 3 minutes peuvent être adressées à ses entreprises clientes.

Elles visent à transmettre des **bonnes pratiques immédiatement applicables au quotidien** par les salariés.

L'entreprise sélectionne 12 thématiques de prévention parmi un catalogue de **plus de 70 animations vidéo** telles que l'éco-conduite, les risques routiers, la gestion du stress, les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS), les risques chimiques...

Deuxième avis médical

En cas de problème de maladie grave ou d'hospitalisation prévue, le service Deuxième avis médical est un site qui **permet** aux salariés des entreprises clientes Malakoff Humanis **de confirmer, en moins de 7 jours** auprès de médecins experts, un diagnostic, une intervention ou un traitement médical. **Facile d'accès et sécurisé**, il donne accès à 100 médecins spécialistes qui peuvent **traiter plus de 300 pathologies** (cancers, maladies cardiovasculaires, maladies neurologiques...).

 [Voir la vidéo](#)

Téléconsultation

En cas d'absence ou d'indisponibilité de leur médecin traitant, Malakoff Humanis propose à ses assurés un service de téléconsultation, **disponible 7j/7 et 24h/24, partout dans le monde**, pour obtenir par téléphone ou en visio une consultation, dans le **respect du secret médical**.

 [Voir la vidéo](#)

Des kits pour répondre aux enjeux RH

Une offre de services est proposée aux entreprises clientes du Groupe afin de les accompagner dans **la mise en place d'une politique handicap**. Le Groupe a créé une série de kits, existante en version digitale, dont le « kit enjeux RH handicap » diffusé auprès de ses entreprises clientes par les équipes commerciales.

En 2020, **5 800 kits** de la collection enjeux RH (handicap, TMS, RPS).

Accessibilité des offres et inclusion

Relation client, boutiques, Espace Client en ligne... Une accessibilité pour tous

Le Groupe a mis en place FACIL'iti, une solution externe innovante pour **adapter l'Espace Client en ligne à ses clients** qui rencontrent un **problème visuel, moteur ou cognitif**. Qu'ils soient sur ordinateur, tablette ou smartphone.

Amélioration également de l'**accessibilité de sa relation client au téléphone et de ses boutiques**, à ses **clients sourds ou malentendants**, avec notamment la solution Acceo. **Une solution simple, immédiate et sécurisée** via internet (Visio interprétation pour les personnes signantes en Langue des Signes Française (LSF) et Transcription Instantanée de la Parole (TIP) pour celles qui ne sont pas signantes).

De plus, au sein même de la relation client, existe une plateforme relation clients sourds ou malentendants. Deux téléconseillers disposant de postes équipés d'une webcam répondent aux questions en langue des signes ou par chat, permettant ainsi l'accès à la résolution de multiples questions administratives.

Accès aux dispositifs pour les plus petites entreprises

17% seulement d'entreprises de moins de 50 salariés sont équipées d'un dispositif d'épargne salariale.

Rebondissant sur les mesures de la Loi PACTE en faveur de l'**épargne salariale**, Epsens, filiale du Groupe dédiée à cette activité, a créé une offre pour la rendre **accessible aux TPE-PME**, grâce à une plate-forme en ligne et une offre ciblée, **L'Essentiel par Epsens**. Cette plateforme axée sur la **pédagogie** et la **vulgarisation** de l'épargne salariale permet aux chefs d'entreprise notamment la recommandation d'un **dispositif** d'épargne salariale **adapté à son enjeu** et la possibilité de tester plusieurs approches, grâce à un module de simulation dynamique. L'adhésion 100 % en ligne, dite « phygitale » allie les atouts de la digitalisation et l'apport d'une équipe de conseillers spécialisés, qui accompagnent par téléphone ou par chat le dirigeant dans l'ensemble de sa démarche.

Des solutions pour les salariés en fragilité

Malakoff Humanis développe une **offre à forte valeur ajoutée** basée sur un triptyque : offre, services et accompagnement social. Ce dernier s'illustre autour de 5 axes : le handicap, le cancer, le bien vieillir, les aidants familiaux, les fragilités sociales (Cf. pages 58-59).

De nombreuses actions sont organisées en entreprises. Les chargés de développement social interviennent auprès des RH, des salariés, des CSE, des assistantes sociales des entreprises pour déployer son accompagnement social afin de les aider à prendre soin de leurs salariés.

Solutions mises disposition des salariés :

- **Espaces d'information** et d'échanges
- **Formation** (ex. : formation pour faciliter l'intégration et l'évolution professionnelle des personnes en situation de handicap, formation pour accompagner la mise en place des référents handicap et sensibiliser les parties prenantes de l'entreprise au handicap...)
- **Accompagnement financier et maladie** (ex. : contribution financière à l'adaptation de l'habitat ; séances Sport & cancer pour faciliter le retour à l'emploi qui, après un cancer, peut générer une appréhension ; aide aux salariés à faire face à un déséquilibre budgétaire important...)
- **Ligne Mission Ecoute Conseil Orientation** : une équipe de chargés de développement social est disponible au téléphone pour proposer une écoute, un diagnostic social et orienter vers une solution adaptée aux besoins des salariés (fragilité sociale, aides à la famille, difficultés financières, aide financière aux salariés aidants, personnes en situation de handicap, retour à l'emploi, l'accompagnement des personnes atteintes de cancer et maladies chroniques). 13 300 salariés accompagnés en 2020.
- Actions de **sensibilisation** en présentiel ou à distance et ateliers sur-mesure, à la demande de l'entreprise ou à l'initiative de Malakoff Humanis.
- **Anticipation de la retraite** (ex. : sessions de préparation à la retraite pour accompagner le passage à une retraite active et aborder sereinement ce passage et les enjeux de cette nouvelle étape de vie).

Produits d'épargne socialement responsables et solidaires

Démarche porteuse de sens, l'épargne salariale responsable répond à la volonté de proposer des solutions trouvant leur utilité au plus près de chacun. Elle permet à chaque salarié d'investir dans des entreprises qui mettent en œuvre de bonnes pratiques environnementales, sociales et de gouvernance, et également dans des projets qui financent directement la transition énergétique.

L'épargne salariale est un secteur qui évolue constamment. Elle s'adapte pour répondre aux grands enjeux de l'économie française. Les différentes mesures gouvernementales ont clairement pour objectif de redynamiser l'économie du pays et de mieux partager avec les salariés la valeur créée, en favorisant la participation et l'intéressement au sein de toutes les entreprises, quelle que soit leur taille.

Face à ces défis, **Epsens**, la société dédiée à la commercialisation des solutions d'épargne salariale (Participation, Intéressement, PEE, PERCO et PER collectif) du Groupe, **accompagne ses clients dans les mutations économiques** et leur **propose des solutions** innovantes et **adaptées à leurs enjeux**.

Ainsi, Epsens fut la **première société d'épargne salariale engagée** à proposer à ses clients, salariés et entreprise, d'épargner **pour la transition énergétique** ou encore **l'économie régionale** sur le principe du circuit court (l'argent épargné localement est donc réinvesti localement).

En 2020, Epsens est venu étoffer sa gamme thématique et engagée avec **Epsens Transition Climat**, un fonds à impact environnemental, défini dans trois domaines :

- La génération d'énergie renouvelable (panneaux solaires, éoliens, hydraulique, biocarburants...);
- Le transport et le stockage de l'énergie (réseaux intelligents, hydrogène vert, batteries...);
- L'efficacité énergétique (véhicules électriques, isolation thermique, technologies de recyclage...).

L'objectif d'impact environnemental est de répondre aux besoins des épargnants de rendre tangible et concrète une finance souvent perçue comme complexe et déconnectée de la réalité. Ils ont besoin de repères clairs et transparents, de comprendre que leur épargne peut être utile et servir les sujets qui leur tiennent à cœur.

Géré par Malakoff Humanis Gestion d'Actifs, Epsens Transition Climat cherche, parallèlement à l'impact environnemental, à saisir les opportunités de croissance économique et financière de secteurs en pleine expansion.

1^{er}
acteur en épargne
salariale issu
de l'économie sociale

550 000
comptes épargnants

6 Mds
d'euros d'encours
au titre de l'épargne
salariale, gérés par Malakoff
Humanis Gestion d'Actifs

Capital humain

Qualité de vie au travail

Malakoff Humanis s'est toujours positionné en pionnier en matière d'amélioration des conditions de travail et du bien-être des collaborateurs.

En cohérence avec le projet Engagement 2022 et son ambition d'acteur engagé, notamment autour des enjeux du handicap, des aidants et du cancer au travail, la politique de qualité de vie au travail Malakoff Humanis continue à s'intensifier sur ces domaines, malgré le contexte particulier de l'année 2020, toujours dans une logique de symétrie des attentions entre les services proposés aux clients et ceux à disposition des collaborateurs.

La politique QVT s'organise autour de grands axes :

la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle, la promotion et la sensibilisation autour de la diversité, l'accompagnement social et médical, le bien-être dans toutes ses formes, la flexibilité des modes de travail (déploiement du télétravail, développement d'espaces de discussion en favorisant le travail collaboratif et l'intelligence collective...).

Le service QVT est en charge notamment du déploiement et de l'accompagnement des collaborateurs sur le plan social et sur le plan de la prévention et de la santé.

Il est composé d'une équipe pluridisciplinaire (psychologue du travail, service social, service de santé du travail, chargé de développement QVT).

Compte tenu du contexte sanitaire exceptionnel en 2020, il était nécessaire et indispensable de continuer à être présent auprès des collaborateurs et de leur proposer des actions pour préserver une bonne qualité de vie au travail au domicile. À cet effet, **une offre distancielle QVT** a été développée essentiellement autour de 3 thématiques :

L'ergonomie : Des webinaires, des vidéos et des fiches pratiques ont permis de délivrer des conseils sur l'ergonomie en télétravail tels que des exercices pour prévenir la fatigue visuelle, des étirements, des postures à adopter pour prévenir les troubles musculosquelettiques (720 participations).

Le sport : 110 séances de fitness en live dispensées par des coachs sportifs (environ 2 750 connexions). 76 séances proposées par les stagiaires STAPS du Groupe et par une collaboratrice athlète paralympique : stretching, cardio, yoga, renforcement musculaire, pilates... (3 800 connexions).

La santé et le bien-être : **La mise à disposition d'une équipe pluridisciplinaire** (RH proximité, QVT/Diversité/Handicap, Santé au travail, Service Social, cellule

d'écoute psychologique, psychologue du travail) dédiée à l'écoute des collaborateurs a permis de maintenir le lien avec les collaborateurs en difficulté notamment en prenant de leurs nouvelles régulièrement, d'aménager des postes au domicile des collaborateurs, de proposer un accompagnement direct par la psychologue du travail pour les salariés en difficulté psychologique.

Une offre bien-être en distanciel de 105 actions variées a été suivie par plus de 2 300 collaborateurs :

- des fiches pratiques et webinaires autour de thématiques telles que l'alimentation, le relâchement des tensions, le sommeil, les douleurs articulaires, les gestes barrière, la gestion du stress...
- des webinaires pour préserver l'équilibre des temps de vie (télétravail et parentalité) et des challenges famille (cours de sport en famille, quizz, concours de dessins pour les enfants des salariés).
- des séances de méditation proposées par une collaboratrice du Groupe formée et diplômée.

Couverture sociale

En termes de protection sociale, le Groupe offre **une couverture santé et prévoyance de très bon niveau complétée par une mutuelle d'entraide sociale.**

Il s'agit d'une **protection sociale solidaire**, en conformité avec le contrat responsable, qui couvre le salarié et sa famille et dont la cotisation est calculée en fonction de la rémunération de chacun.

En complément, les salariés du Groupe **disposent de très nombreuses aides** grâce à la mutuelle d'entraide sociale Allasso : prêts, allocations logement, allocations spécifiques (nourrice-crèche, scolarité, activités sportives et culturelles, garde...), aides à domicile (CESU...), assistance dépannages et petits travaux, primes (mariage - pacs, naissance-adoption...), fonds d'entraide, assistance juridique, etc.

Allasso, est une mutuelle inter-entreprises relevant du Livre III du Code de la Mutualité.

D'autre part, **les salariés bénéficient** au même titre que les clients **de tous les services dispensés par l'action sociale** (Cf. pages 58 et suivante).

Conciliation vie professionnelle et personnelle

Organisation du travail

Des accords temps de travail et télétravail permettent de **rendre plus flexible l'organisation du travail**. Trois grands principes ont guidé l'élaboration des accords :

- **La réponse à une demande de flexibilité individuelle**, qui se traduit par exemple par la possibilité de choisir, pour les collaborateurs dont le temps de travail est décompté en heures, parmi plusieurs formules horaires, la mise en place de débit-crédit horaire ou l'élargissement des formules à temps partiel.
- **La clarification et l'harmonisation des pratiques** telles que les heures supplémentaires, le recours au travail exceptionnel du samedi, les modalités d'accès au temps partiel...
- **Le renforcement de la responsabilisation** et de la flexibilité, au plus près des clients, en favorisant le dialogue et l'autorégulation pour définir les organisations du travail les plus adaptées aux besoins des clients.

De la même manière, la mise en place du **télétravail** contribue à améliorer les conditions de travail et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Le contexte sanitaire a accéléré la mise en place du télétravail en 2020 (41% des collaborateurs bénéficient de l'accord d'entreprise sur le télétravail) qui a fortement permis de répondre au besoin de flexibilité lors du confinement. Ainsi, **pendant le 1^{er} confinement, le Groupe a accompagné et équipé 98% des salariés** afin de leur permettre d'exercer leur activité en télétravail.

Accueil d'enfants des salariés

Le Groupe a créé un service appelé « **Mini-Club** ». Depuis de nombreuses années, il **accueille les enfants des salariés pendant les vacances scolaires sur ses sites**. Ce dispositif est encadré par des animateurs qualifiés qui proposent des animations et sorties quotidiennes et permet aux enfants de connaître l'univers professionnel de leurs parents. Malakoff Humanis est à ce jour l'un des seuls employeurs du marché à proposer un tel service. Les mini-clubs ont pu accueillir 70 enfants pendant les vacances de février 2020. La crise sanitaire ne permettant pas l'accueil le reste de l'année.

À noter que 10 places en crèches sont réservées, dans le cadre d'une expérimentation, pour les enfants des collaborateurs des sites de Garges, Angers et Montpellier.

20 places en crèche sont également réservées et occupées pour les salariés du site de Lille via une convention de partenariat avec la ville de Lille.

En complément, le service **Babirelais** permet l'accueil occasionnel en crèche de courte durée pour les enfants de 4 mois à 3 ans révolus :

- L'accueil d'urgence : besoin immédiat (de la veille pour le lendemain ou matin même).
- L'accueil planifié : besoin prévu et anticipé (entre 6 semaines et 1 semaine avant la date de démarrage souhaitée).

Reconnaissance et prise en compte des situations des salariés aidants

Des actions d'accompagnement des aidants à destination des collaborateurs sont développées conjointement entre le service social du travail, le service QVT mais aussi la direction marketing en lien avec les services proposés aux clients. Le Groupe propose aux salariés des dispositifs externes et internes, qui peuvent leur permettre d'assumer plus facilement leur rôle d'aidant : aménagement du temps de travail, congés spécifiques, dons de congés, soutien financier...

Un service d'aide à l'organisation du planning des aidants (agenda partagé et accès facilité aux services à la personnes) **construit avec la start-up Coorganiz** est proposé gratuitement aux salariés du Groupe, dans le cadre d'une expérimentation de 2 ans.

Les collaborateurs aidants peuvent également accéder gratuitement à la ligne téléphonique Info Aidant leur permettant ainsi de bénéficier de conseils d'experts sur le sujet.

Le service social et le service QVT sont les interlocuteurs dédiés pour proposer un accompagnement individualisé aux collaborateurs aidants. Ces derniers peuvent désormais bénéficier de nouveaux dispositifs (accords signés en 2020) pour s'occuper plus facilement de leurs proches tels que la prise de congés exceptionnels et le don de jours.

Information / sensibilisation autour du bon usage des outils technologiques, de communication et informatique

- Le droit à la déconnexion avec la mise en place de règles clés / droit conventionnel et individuel à la déconnexion accessibles dans la rubrique intranet dédiée.
- Des actions de sensibilisation et bonnes pratiques dans le cadre de l'utilisation des outils technologiques (charte de messagerie...).

Santé-sécurité

Malakoff Humanis dispose de **plusieurs dispositifs de prévention santé**, comme :

- des baromètres sociaux (tous les deux-trois ans, dernier baromètre en 2020, cf. page 55);
- les documents uniques et plans de prévention des risques et un outil dédié;
- un service de santé au travail (médecins, infirmiers, psychologue du travail salariée du Groupe).

Risques psycho-sociaux

Le Groupe dispose également de plusieurs dispositifs d'identification et d'anticipation des risques professionnels et psychosociaux (RPS) :

- Le dispositif de détection des salariés en difficultés. Il permet ainsi d'atteindre des **niveaux de prévention plus élevés** par un **maillage plus affiné** sur le territoire et de permettre une intervention rapide et ciblée.

Il comprend un réseau de « détecteurs » et un réseau de référents :

- Les « détecteurs » sont des représentants du personnel et/ou des organisations syndicales, infirmières, assistantes sociales, médecins, psychologues.

- Le service Qualité de vie au travail, collabore avec la médecine du travail et les RH de proximité et contribue à l'identification des risques et au suivi des individus. Les professionnels référents sont les médecins du travail, la direction des ressources humaines, psychologues, assistants sociaux, ergonomes...

En complément, des **réunions bimensuelles « climat social »** sont organisées. Elles regroupent notamment les acteurs RH partenaires et de proximité. Ces réunions sont l'occasion d'échanger les informations ascendantes et descendantes au niveau national et de faire un point de situation sur les sites. Elles permettent à la DRH d'être vigilante et réactive sur l'ensemble des entités du Groupe. Les comptes rendus sont transmis à la direction des Risques.

En dehors de la « voie hiérarchique », les salariés du Groupe ont accès à différents outils de signalement ou traitement, comme une **Hotline d'écoute psychologique** qui permet au collaborateur d'exprimer ses difficultés professionnelles et/ou personnelles avec répercussions dans l'exercice du métier.

Accompagnement professionnel et social

L'accompagnement professionnel et social des collaborateurs **associe le réseau des assistants sociaux, médecins du travail, psychologue du travail**, ainsi qu'une **cellule d'écoute psychologique** PSYA/Stimulus.

Le **service de santé au travail**, pour partie interne à l'entreprise, est un pilier de l'accompagnement des collaborateurs en ce qu'il permet d'accompagner les situations professionnelles pour **favoriser le maintien dans l'emploi** et de **prévenir des risques psycho-sociaux** en matière de santé physique et mentale. Un médecin coordonnateur fait le lien entre les services de santé au travail inter-entreprises et le service autonome.

Le **service social** composé d'assistants sociaux du travail et d'un réseau d'assistantes sociales en inter-entreprises **permet aux collaborateurs d'être accompagnés dans la résolution de difficultés** de vie sur des **domaines variés** tels que le logement, les difficultés financières, l'accès au conseil sur leurs droits sociaux, les démarches liées à leur santé, le soutien dans des épreuves de vie. Le service social concourt également à la prévention des risques psycho-sociaux. En 2020, 827 interventions ont été effectuées par le service auprès des collaborateurs du Groupe.

Téléconsultation

Les **900 collaborateurs** du site de Guyancourt **peuvent bénéficier d'un parcours de prévention-santé innovant gratuitement**. Ce parcours s'organise autour de trois services de télésanté et de télé-médecine et propose ainsi aux collaborateurs de réaliser plusieurs dispositifs :

- Un **check-up santé**, dans une cabine, pour mesurer certaines constantes physiologiques et évaluer ses facteurs de risques avec une infirmière de la plateforme médico-sociale de Bien-Être Assistance (BEA).
- Une **téléconsultation** avec un médecin généraliste dans la cabine Consult Station conçue par la start-up H4D.

Accompagnement du cancer

Malakoff Humanis, signataire charte de l'INCA¹ et Cancer@work², a renforcé sa démarche d'accompagnement du cancer et des maladies chroniques. Une cellule d'accompagnement des

salariés malades est à l'étude et un dispositif de sensibilisation a été développé une attention particulière a été portée sur la sensibilisation des collaborateurs. Une web-série, composée de 10 épisodes, relative aux différentes étapes de la vie professionnelle d'un collaborateur touché par le cancer a été diffusée tout au long de l'année 2020 sur l'intranet. Cette **web-série** a été **co-réalisée par et pour les collaborateurs** du Groupe.

À l'occasion d'Octobre rose, 10 collaboratrices confrontées au cancer du sein, ont participé à une séance photos. Elles ont ainsi pu délivrer un beau message, celui de la résilience et de l'espoir.

L'ensemble des collaborateurs ont également pu bénéficier d'un **dépistage gratuit du mélanome cutané**, réalisé via la plate-forme digitale Dermatasanté.

Dans le cadre de la prévention des risques liés à la consommation de tabac, un article a été diffusé à l'ensemble des collaborateurs ayant pour thème « Aider son collègue à arrêter de fumer » ainsi que la diffusion d'une conférence sur les risques de cancers ORL, organisée par une addictologue et une chirurgienne ORL.

Allo Alex

C'est un **service d'écoute accessible aux salariés malades ou aidants**, pour les salariés confrontés au cancer ou à toute maladie chronique, leurs proches, managers, collègues... Et ce afin d'**apporter des réponses** à leurs questions d'ordre administratif, légal, réglementaire, concernant la prise en charge de leur maladie, les conditions de leur retour au travail... (*Dois-je parler de ma maladie à mon manager ? Quelles sont les clauses de pré-reprise ? Quid du versement de mon salaire ? Comment bénéficier d'un mi-temps thérapeutique ? Etc.*).

 **Voir la vidéo**



**Malakoff Humanis
labellisé Cancer@work**

En 2019, Malakoff Humanis a obtenu le **label Cancer@work du niveau 3**. L'objectif de ce label est de développer une démarche cohérente pour le maintien et le retour à l'emploi des personnes atteintes de cancer. Seules 2 des 10 entreprises postulantes ont obtenu le niveau 3 du label soit le plus haut niveau.

(1) La charte INCA propose aux entreprises des principes et engagements opérationnels pour mettre en place une démarche cohérente pour le maintien et le retour à l'emploi des personnes atteintes du cancer.

(2) Cancer@work fédère les acteurs du monde du travail autour de l'insertion, du maintien dans l'emploi et de la qualité de vie au travail des personnes malades.

Aux collaborateurs touchés par un cancer ou une maladie chronique, le Groupe propose des accompagnements personnalisés et met à leur disposition :

Concilier maladie & travail

- Visite de pré-reprise
- Réseau de service social
- « Mon accompagnement reprise »
- Le guide « Bien vivre son après-cancer »
- Aménagement du temps de travail
- Psychologue
- Aides financières de l'action sociale et de la mutuelle Allasso
- Le guide « Soutien des collaborateurs aidants »
- Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH)

Prévention des risques liés à l'exposition aux champs électromagnétiques

Des audits sont réalisés sur les différents sites du Groupe. Ils entrent dans le cadre des actions de prévention santé menées auprès de ses salariés. Ils répondent également à une directive réglementaire européenne.

L'objectif de ces audits est de permettre de mesurer le niveau d'exposition des salariés sur leur lieu de travail et de prendre des mesures correctives en cas de surexposition.

Depuis 2014, 35 implantations ont été auditées, y compris les petites entités.

Aide au retour à l'emploi

Un service d'aide au retour à l'emploi « **Mon accompagnement reprise** » a été conçu par Malakoff Humanis et **déployé auprès des entreprises clientes et des salariés** du Groupe. Il propose un **accompagnement individualisé** des salariés durant leur arrêt de travail pour leur permettre de **préparer leur retour en toute sérénité**. Ce soutien, libre et confidentiel apporté au salarié, est assuré par un organisme indépendant doté d'une équipe de professionnels pour une **prise en charge globale** : médecins, psychologues, préparateurs physiques, conseillers RH et réseaux d'intervenants de proximité.

Une **mission dédiée** a été mise en place **afin d'accompagner les acteurs de proximité**, préserver le lien professionnel avec les salariés absents et organiser une disposition d'accompagnement au retour à l'emploi.

Dispositif sport-santé en entreprise

Lancée en 2015, cette démarche innovante de prévention baptisée « **Dispositif sport-santé** » a pour but de **lutter contre la sédentarité au bureau**, par la mise en place de séances d'activité physique gratuites sur 8 grands sites du Groupe. Des stagiaires STAPS proposent à tous les collaborateurs des **séances adaptées** en salle de sport, à l'extérieur du site, ou **directement sur leurs postes de travail**.

Ce projet résulte d'un **partenariat entre Malakoff Humanis et les Universités STAPS** (Sciences Techniques des Activités Physiques et Sportives) avec l'objectif d'offrir une prestation sportive de qualité à l'ensemble des collaborateurs, tout en créant une **passerelle entre le monde universitaire et le monde professionnel**.

En parallèle, **4 salles de sport** et des **activités « bien-être »** telles que des séances de relaxation, de Pilate, renforcement musculaire... **sur 24 sites** contribuent à la qualité de vie au travail. **En 2020, les activités ont été adaptées et proposées en distanciel** sous forme de programme hebdomadaire **avec le concours de coachs sportifs et également de collaborateurs certifiés** qui ont partagé leurs compétences avec leurs collègues. Un pack sport a été créé pendant cette période et proposé à l'ensemble des collaborateurs (fiches conseils, activités sportives en famille...).

Compétences et employabilité

Anticipation et accompagnement de la transformation des métiers

En transformation permanente, le groupe Malakoff Humanis souhaite, à travers l'ensemble des dispositifs déployés dans le cadre de sa politique de développement des ressources humaines, construire le Groupe de demain avec les collaborateurs d'aujourd'hui, et permettre à chacun d'évoluer au sein de l'entreprise, de construire et de concrétiser son parcours d'évolution professionnelle dans un climat de confiance.

Cette politique intègre notamment :

- Une **démarche prospective et d'anticipation des transformations métier** *via* :
 - l'**observatoire des métiers** et des compétences de branche et interne, pour partager sur les évolutions des activités du Groupe et les modalités d'accompagnement de leur mise en œuvre pour les collaborateurs ;
 - les **Comités Métiers** pour avoir une visibilité sur les transformations des activités et leurs impacts sur les compétences et les emplois.
- Une **démarche d'accompagnement** des transformations *via* :
 - l'intégration d'un volet **GPEC** et de conduite du changement RH **dans les grands projets** mis en œuvre, permettant l'anticipation et la mise en place d'accompagnements ciblés, et notamment dans le cadre des projets de changement d'outil, d'évolution des compétences et d'évolution des activités ;
 - des dispositifs de montée en compétences continus et ambitieux, portés par les **écoles métier**⁽¹⁾,

- la plateforme **myUniversity** et le plan de formation du Groupe permettant l'**adaptation** des compétences **aux évolutions de ses activités**.
- Une **démarche d'information** et d'accompagnement des collaborateurs multimodale *via* :
 - une organisation de la **DRH résolument orientée vers l'évolution** professionnelle, avec un peu plus de la moitié de ses effectifs qui s'y consacrent ;
 - des dispositifs et outils RH dédiés avec notamment les **entretiens** professionnels et la **Revue d'Évolution Professionnelle**, pour identifier et accompagner individuellement les collaborateurs dans leur projet d'évolution professionnelle ;
 - une plateforme d'engagement digitale **ChangerBouger**, accessible à l'ensemble des collaborateurs, proposant :
 - des **informations sur les évolutions des métiers**, afin de bien **appréhender l'environnement et les transformations du Groupe**, et ainsi **anticiper les besoins** de développement de compétences ou les possibilités de mobilité ;
 - l'ensemble des **outils nécessaires à la construction** d'un projet professionnel clair et réaliste au regard de la réalité opérationnelle du Groupe.
 - Des **témoignages** vidéo ou écrits **de collaborateurs** et de managers afin de valoriser les mobilités au sein du Groupe et d'éclairer les réflexions des collaborateurs.

(1) Écoles métiers : pôle de formation composé de formateurs internes ou occasionnels dans les directions.

Les parcours professionnels

La mobilité et son accompagnement sont au cœur des politiques RH que celle-ci soit à l'initiative des collaborateurs ou à celle de l'employeur. En 2020, 720 mobilités ont été réalisées, permettant ainsi de **pourvoir 84% des postes en interne**.

L'ensemble de ces mobilités intègre un accompagnement individuel spécifique, incluant **un bilan à 6 mois après l'entrée en fonctions** pour chaque collaborateur repositionné, et/ou **la mise en œuvre d'un Plan Individuel d'Intégration et de Formation (PIIF)** permettant la montée en compétences et l'intégration de chacun.

Grâce à la définition et au déploiement d'un **référentiel d'emplois et de compétences**, la définition des aires et trajectoires de mobilités collectives et individuelles est facilitée et nourrit la construction des projets professionnels des collaborateurs du Groupe.

Enfin, le déploiement d'approches proactives des ressources humaines vis-à-vis des collaborateurs pour identifier les trajectoires possibles, leur présenter des postes en adéquation avec leurs compétences et appétences favorise une plus forte connexion aux besoins du Groupe.

La formation

La formation professionnelle favorise l'évolution professionnelle et le développement de l'employabilité des collaborateurs. Elle accompagne les évolutions du Groupe, aussi bien en lien avec le projet Engagement 2022 (cf. pages 8 & 9) que la mise en œuvre des Contrats d'Objectifs et de Moyens (COM – Cf. page 84), en prenant en compte son environnement et sa stratégie, permettant ainsi aux collaborateurs de développer leurs compétences et de faciliter leur **adaptation aux évolutions permanentes des métiers**.

Le Groupe entend développer la **diversification des approches pédagogiques** et la recherche d'une articulation pertinente des différents leviers afin d'optimiser l'efficacité des actions de formation et créer ainsi **une dynamique commune d'entreprise apprenante**, notamment grâce à sa plateforme digitale « myUniversity », plateforme accessible à tous. En 2020, l'accélération de sa transformation digitale et notamment l'investissement dans les dispositifs des classes virtuelles a permis d'atteindre un **taux d'accès à la formation de 86%** pour l'ensemble du Groupe.

En 2020, l'équipe formation a poursuivi, en lien avec les métiers concernés, le développement de parcours de formation afin notamment :

- d'**améliorer l'expérience vécue par le client** en faisant évoluer durablement les postures de l'ensemble des collaborateurs en passant d'une culture technique à une culture de l'expérience.
- de **développer la culture digitale** de l'ensemble des collaborateurs du Groupe et de les accompagner dans l'appréhension des nouveaux outils numériques.
- d'intégrer de nouvelles méthodes de travail favorisant l'intelligence collective.
- de **certifier les compétences des collaborateurs** par exemple le Certificat de Qualification Professionnelles pour les conseillers retraités, en collaboration avec le centre de formation du GIE* Agirc-Arrco.

Le développement des compétences au sein du Groupe s'appuie également sur **un réseau de formateurs internes et occasionnels** pour accompagner les évolutions réglementaires majeures et les projets structurants pour le Groupe. Un **parcours de formation adapté, afin de les professionnaliser et de valoriser leur rôle**, est déployé au sein du Groupe.

86 %

taux d'accès à la formation

L'animation managériale

Le dispositif d'animation managériale déployé en 2020 a été profondément adapté pour répondre au contexte inédit auquel le Groupe a été confronté ; les managers ayant eu, dans cette période, un rôle particulier à jouer à la fois pour maintenir l'activité et accompagner leurs équipes.

Les dispositifs préexistants d'animation managériale ont été adaptés dans un format distanciel afin de pouvoir les maintenir dans une période où le besoin était d'autant plus fort :

- Le MH100¹ a été remplacé, en septembre 2020, par un **Comité Transformation**. Plus resserré, cette nouvelle instance réunie, dans les métiers, les porteurs des projets de transformation du Groupe avec pour objectif de gagner en transversalité.
- Le **MH300²** s'est réuni à plusieurs reprises afin, notamment, de faire le point sur la situation du Groupe pendant la crise sanitaire. Cela a notamment permis de partager les constats et décisions prises au niveau du Groupe pour faire face à cette situation inédite et garantir le maintien des activités ainsi que la sécurité des équipes et la pérennité du Groupe.
- Les **Rencontres Managériales Engagement 2022** sont des rencontres entre les sponsors de site issus du COMEX et les managers du site concernés. Ces rencontres se sont tenues en 2020 de façon à la fois plus récurrente et plus courte. Cela a permis aux managers de poser leurs questions sur la situation du Groupe et les décisions prises, mais aussi de partager leur vécu terrain.
- Les **Comités Managers de Site** : ces comités réunissent mensuellement l'ensemble des managers afin de partager sur l'actualité du Groupe et d'échanger sur les sujets d'intérêt général ou local. Ces comités ont été tenus en distanciel en 2020. Cela a permis aux managers, outre le fait d'être tenu au courant des dispositifs RH mis en place, de maintenir le lien avec leurs collègues.
- Des webinaires managers ont également été mis en place début 2020 pour présenter les accords d'entreprise qui ont été signés en matière de GPEC, temps de travail, rémunération et avantages divers, retraite complémentaire.

Développement managérial

Les dispositifs existants ont été rapidement revus dès l'apparition de la crise sanitaire afin de faire face au contexte de télétravail quasi-généralisé.

- Le **Parcours Nouveaux Managers** a été revu totalement afin de basculer en 100% distanciel et suivi par 70 managers en 2020. Ce changement de modalités a également été l'occasion d'en repenser les différentes séquences et contenus afin de s'adapter aux enquêtes de satisfaction réalisées précédemment. Ainsi, de nouveaux contenus seront également intégrés en 2021, issus de ces travaux réalisés en 2020.

La crise a également mis en première ligne les managers pour accompagner leurs équipes. Des animations à distance ont été proposées pour l'ensemble des managers du Groupe :

- Un programme de webinaires avec des conseils et bonnes pratiques managériales. Lorsque l'actualité le nécessitait, la diffusion d'informations RH ou informations en matière de santé au travail. Au total, plus de 5600 participations à ces webinaires.
- Mise en place des ateliers d'entraide managériale permettant aux managers de trouver un espace d'échanges entre pairs afin de trouver des solutions aux situations rencontrées.

Malgré ce contexte, les travaux de transformation managériale se sont poursuivis avec plusieurs temps forts :

- La première **Enquête Engagement** au sein du Groupe a été réalisée en septembre 2020. Avec un taux de participation de 86%, cette enquête donne des résultats consistants sur lesquels s'appuyer pour poursuivre la transformation du Groupe. Cf. également page 55.
- Le programme de **formation à l'intelligence collective** des managers a débuté fin 2020. 40 ambassadeurs ont été formés ; ils seront chargés, à partir de 2021, de former l'ensemble des managers du Groupe à la pratique de la facilitation en intelligence collective, mais aussi, de diffuser ces pratiques dans leur direction d'appartenance.

(1) Cadres de Direction N-1 du COMEX, Directeurs généraux des organismes affiliés ou filiales et fonctions clés

(2) Managers N-1 ou N-2 du COMEX, Directeurs Généraux Délégués (DGD) / Directeurs Généraux

Diversité et égalité des chances

L'ambition de Malakoff Humanis n'est pas seulement de respecter une obligation légale en matière de non-discrimination, mais de considérer la diversité et l'égalité professionnelle en tant que valeur ajoutée pour l'entreprise d'un point de vue économique, social et éthique.

Malakoff Humanis, 1^{er} groupe de protection sociale à obtenir le Label Alliance

Son attribution par l'Afnor marque l'engagement fort du Groupe en matière de lutte contre les discriminations et valorise sa politique dynamique en faveur de la diversité et de l'égalité professionnelle :

- mise en place de **politiques RH non-discriminatoires**
- inclusion des personnes en situation de **handicap** avec un **taux d'emploi de 7,60 %** (7,17 % en 2019)
- **égalité professionnelle** entre les femmes et les hommes
- développement d'une **politique intergénérationnelle**
- promotion de la **mixité sociale**.

Seulement une vingtaine d'entreprises en France détient le label Alliance.



Objectifs généraux de la politique Diversité et Égalité professionnelle :

- **S'engager** dans une démarche d'amélioration continue en faveur de la diversité et de l'égalité professionnelle avec l'obtention du label Alliance AFNOR.
- **Réaffirmer** l'ambition et les moyens de sa **politique handicap**.
- **Promouvoir** l'**égalité** femmes-hommes.
- Développer des actions contribuant à l'orientation et à l'**insertion professionnelle** de jeunes issus de milieux sociaux défavorisés, et participer à la promotion sociale.
- **Se saisir d'enjeux sociétaux** et développer des actions concrètes afin d'ancrer son rôle d'entreprise citoyenne et responsable.

Égalité femmes – hommes

De nombreuses actions sont mises en place pour promouvoir et agir pour l'égalité professionnelle.

- **Un accord pour garantir l'égalité professionnelle et l'égalité des chances**
- Pour garantir l'égalité de traitement entre les hommes et les femmes au moment des augmentations individuelles, une **vigilance particulière** est demandée aux managers **sur les écarts éventuels de rémunération** entre les femmes et les hommes afin de mettre en place des mesures correctrices. Ainsi, le Groupe a mis en place un **outil « mesure individuelle »** à disposition des managers. Cet outil permet de suivre l'évolution de carrière de chacun de leurs collaborateurs.
- La reconduction de l'**enveloppe de réduction des inégalités salariales** est un autre exemple d'action menée pour réduire les différences de salaire constatées entre les femmes et les hommes, même si elles sont bien moins importantes que la moyenne nationale.
- **Un rapport de situation comparée** pour chaque métier avec identification et correction des écarts de progression entre femmes et hommes.
- En matière de **recrutement, 100% des offres d'emploi** respectent la neutralité et **100% des recruteurs** ont été **formés** sur le sujet de l'égalité professionnelle.
- Une rubrique dédiée à la conciliation vie professionnelle et vie privée intégrée dans l'entretien annuel et proposition d'accompagnement spécifique si nécessaire
- Le sujet de la mixité femme-homme est porté par le Réseau Equilibres composé de 29 membres. Réseau d'influence mais aussi de sensibilisation auprès des collaborateurs. Un parcours de formation pilote a été mené sur la thématique du développement personnel et de l'affirmation de soi. Mais aussi de travailler sur une plaquette parentalité. De plus, l'adhésion du Réseau Equilibres au Réseau Financ'Elles (secteur Banque et Assurance) permet de participer à des actions d'influence auprès des pouvoirs publics. Un des membres du comex est la co-présidente de ce réseau.
- Un dispositif de prévention, de sensibilisation et d'accompagnement sur la thématique du harcèlement sexuel et des agissements sexistes et sexuels a été mis en place avec la nomination de 2 référents du côté employeur et 4 référents au niveau des CSE. De nombreuses actions ont été menées avec un fil conducteur autour de la lutte contre les stéréotypes (semaine dédiée aux stéréotypes de genre, organisation d'une conférence, création d'un e-learning autour des agissements sexistes...).

Mission handicap

Le Groupe mène une **politique soutenue d'insertion et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap**. Il poursuit un objectif volontariste dépassant celui imposé par la loi. L'engagement du Groupe en faveur du handicap s'est poursuivi via la négociation d'un accord d'entreprise, qui a reçu l'agrément de la Direccte, structurant les actions du groupe autour de l'insertion et de l'accompagnement au maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Plus de 800 personnes sont reconnues en situation de handicap avec un taux d'emploi toujours supérieur à 6%.

Dans le cadre de la crise sanitaire, les personnes en situation de handicap ont fait l'objet d'une attention particulière de la part de la DRH, conjointement avec les services de santé au travail, le service social et la psychologue du travail, en vue d'organiser à leur domicile un aménagement similaire à leur poste de travail sur site et d'accompagner leurs collectifs de travail. **Plus d'une centaine d'aménagements de postes et des conditions de travail** ont ainsi été réalisés, notamment au domicile des salariés en télétravail en 2020 ainsi que **460 actions de suivi individuel**.

À noter que les équipes en lien direct avec les personnes sourdes et malentendantes ont pu bénéficier de masques inclusifs pour les échanges.

Différentes **actions de sensibilisation** ont été menées durant l'année, telles que l'organisation du DuoDay en distanciel. Ainsi, 28 binômes ont été constitués entre collaborateurs et personnes en situation de handicap éloignées de l'emploi pour une journée de découverte professionnelle.

Dans le cadre du **projet IFPASS¹**, le Groupe a **accompagné des alternants** en situation de handicap en vue d'accéder à une **formation diplômante** relative à ses métiers d'assurance : 3 alternants ont intégré le Groupe pour leur période de professionnalisation. En parallèle, des ateliers d'échanges et d'information ont été menés auprès des services accueillant des alternants en situation de handicap.

7,60 %
de taux d'emploi de
travailleurs handicapés

(1) Institut de Formation de la Profession de l'Assurance

Chiffres Mission Handicap 2020

- **Maintien dans l'emploi** : 183 collaborateurs suivis.
- **Aménagements** de poste matériel : 114 aménagements.
- **Accompagnement** des salariés : 460 entretiens individuels (renouvellement RQTH, nouvelle demande pour une RQTH, situation de handicap vécue dans son environnement professionnel et/ou personnel, aménagement...).
- **Accessibilité** des locaux : 100 %.
- **Recours au secteur protégé et adapté** : le Groupe a collaboré avec 28 ESAT et Entreprise Adaptées.
- **Recrutement** : 11 personnes en situation de handicap dont 9 CDD et 2 CDI ont été nouvellement recrutés

Intergénération

Le Groupe a poursuivi ses actions et engagements qui visent à favoriser l'insertion durable des jeunes dans l'emploi, à favoriser l'embauche et le maintien dans l'emploi des salariés seniors et assurer la transmission intergénérationnelle des savoirs et des compétences.

L'insertion durable des jeunes

Si les enjeux de mobilité sont majeurs, le Groupe est aussi **un acteur engagé en matière d'alternance**, levier majeur de l'insertion professionnelle. Sa politique d'alternance permet d'accompagner la professionnalisation des jeunes et leur employabilité, de constituer un vivier de renouvellement des compétences et de **favoriser l'évolution des méthodes de travail**. Ainsi, pour l'année 2020, **près de 200 alternants ont rejoint les forces vives du Groupe. 12% des recrutements en externe ont été pourvus par des ex-alternants** du Groupe, permettant ainsi de faire de leur expérience dans le Groupe un véritable tremplin pour leur carrière.

Pour mieux gérer les partenariats et les actions liées à l'alternance, le **service Relations Écoles** dédié s'occupe de la formalisation d'outils et de dispositifs de suivi. Il est aussi en charge de la **formation des tuteurs**, l'accompagnement et le suivi des alternants et tuteurs, notamment par l'animation de la journée d'intégration des alternants et la création d'une **communauté d'alternants et tuteurs Malakoff Humanis**.

Le Groupe poursuit également **ses actions auprès des jeunes éloignés de l'emploi** au travers de partenariats permettant de les aider dans leur recherche de stage ou d'emploi et participe à des salons de l'emploi sur le territoire national afin de favoriser l'insertion des jeunes dans la vie professionnelle.

D'autre part, Malakoff Humanis oriente le financement par la taxe d'apprentissage d'écoles partenaires stratégiques pour les futurs recrutements du Groupe. Le Groupe est **signataire** de la **Charte entreprises et Quartiers** qui vise à favoriser l'accès à l'emploi aux habitants des quartiers populaires et participe à la mise en place d'actions de parrainage, d'ateliers de coaching, l'accueil de stagiaires de 3^e. En 2019, 10 stagiaires de 3^e issus de milieux défavorisés ont été accueillis et des actions en lien avec la Charte Entreprise et Quartier dans le Loir et Cher ont permis de coacher à l'entretien de recrutement des jeunes parrainés et d'intégrer une personne en CDD et une autre en alternance.

Malakoff Humanis est **partenaire de l'association Article 1** (Passeport Avenir) pour le programme de parrainage pour l'égalité des chances entre les filières de l'enseignement supérieur et les entreprises. Il est également **partenaire de l'Institut Télémaque**, association qui relance l'ascenseur social dès le collège en accompagnant des jeunes méritants et motivés de milieu modeste par le biais d'un double parrainage « école-entreprise ».

L'emploi des seniors

En faveur de l'emploi des seniors, le Groupe s'engage à ce que la proportion des salariés âgés de 50 ans et plus représente 15 % des recrutements réalisés et à maintenir ces salariés dans l'emploi dans ces mêmes proportions.

En lien avec les Services de santé au travail, le Groupe mène des actions **d'adaptation/amélioration des conditions de travail** ainsi que des actions de prévention de l'apparition de facteurs de pénibilité des salariés âgés.

Au travers d'un entretien de développement professionnel, le Groupe accompagne les salariés seniors souhaitant **bénéficier d'un bilan de compétence et faciliter la démarche d'accès aux formations** afin de développer leur compétence en adéquation avec leur projet professionnel.

Afin de **préparer leur départ à la retraite**, le Groupe organise des actions d'information et propose un stage de préparation à la cessation d'activité professionnelle aux futurs retraités qui le souhaitent lors de leur dernière année d'activité professionnelle.

Enfin, le Groupe propose aux managers une **formation dédiée au « Management intergénérationnel »** pour favoriser la mise en œuvre du contrat de génération au sein de l'entreprise.

La prévention et la lutte contre les discriminations

Le Groupe a poursuivi le développement des actions de sensibilisation et de formation pour **lutter contre les représentations stéréotypées** et ainsi **faire évoluer les comportements** et favoriser le bien vivre et le bien travailler ensemble.

- **Formations** de 100% des recruteurs
- Formations des managers (20% formés en 2020)
- **Webinar** autour des stéréotypes de genre animés par des experts
- Mise à disposition de formations sur la diversité, le recrutement sans discrimination et les agissements sexistes sur la plateforme de formations du Groupe.

Une cellule d'écoute « Diversité »

La cellule « Diversité » (entretiens physiques et/ou téléphoniques), **gérée par le déontologue en lien avec le pôle Diversité**, est à disposition des collaborateurs du Groupe qui s'estiment victimes d'une inégalité de traitement dans leur environnement professionnel, selon l'un des 25 critères prévus par la loi 11 saisines en 2020, dont 3 qui ont nécessité des actions correctrices ou de sensibilisation.

193

alternants ont rejoint
le Groupe en 2020

52

tuteurs Article 1
et Institut Télémaque

Dialogue social

Après une année 2019 consacrée à la construction du Groupe, un dialogue social constructif s'est poursuivi en 2020 avec la finalisation des accords d'harmonisation.

Ainsi, 13 accords ont été négociés et signés durant cette année 2020.

Par ailleurs, dans le cadre de cette année exceptionnelle au regard de la situation sanitaire liée à la pandémie COVID 19, le dialogue social s'est poursuivi et a permis de mettre en œuvre au sein de l'entreprise des mesures de prévention visant à protéger les salariés et limiter la propagation du virus.

Une organisation opérationnelle du Groupe, autour de sa Direction Générale, s'appuie sur les **engagements sociaux** pris au moment de la création du Groupe : aucun départ économique contraint, maintien des bassins d'emploi, aucune mobilité contrainte en dehors du bassin d'emploi, maintien d'un emploi pour l'ensemble des collaborateurs, mise en œuvre de dispositifs d'accompagnement adaptés.

Organisation sociale des représentants du personnel élus au sein de l'UES Malakoff Humanis :

- Au niveau local, 4 Comités Sociaux et Economiques d'Etablissement (CSE), 24 Commissions Santé Sécurité et Conditions de travail (CSSCT) et 139 représentants de proximité sont mis en place ;
- Au niveau national, un Comité Social et Economique Central (CSEC) et une Commission Centrale Santé Sécurité et Conditions de travail (CCSSCT) sont constitués.

Les questions stratégiques sont traitées au sein du CSE Central.

Expression concrète de la volonté du groupe Malakoff Humanis de mettre en œuvre une politique RH harmonisée apportant le plus grand soin à la dimension humaine, les accords conclus ont permis de mettre en place un statut social protecteur pour l'ensemble des collaborateurs de l'UES.

Accords signés en 2020

- *Accord relatif au don de jours entre collaborateurs*
- *Accord relatif à l'organisation du temps de travail au sein des centres de relation clients, des activités de ventes à distance et des boutiques de l'UES Malakoff Humanis*
- *Accord relatif à la rémunération et avantages divers au sein de l'UES Malakoff Humanis*
- *Accord relatif aux astreintes au sein de l'UES Malakoff Humanis*
- *Avenant n°1 à l'accord relatif au temps de travail au sein de l'UES du 19 décembre 2019*
- *Accord sur le droit syndical au sein de l'UES Malakoff Humanis*
- *Protocole d'accord relatif à l'octroi d'une prime exceptionnelle pour le pouvoir d'achat*
- *Avenant à l'accord d'intéressement au sein de l'UES Malakoff Humanis pour l'exercice 2020*
- *Avenant à l'accord de participation au sein de l'UES Malakoff Humanis pour l'exercice 2020*
- *Accord portant sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes au sein de l'UES Malakoff Humanis*
- *Accord instituant un plan d'épargne retraite obligatoire (PERO) au sein de l'UES Malakoff Humanis*
- *Accord relatif au dispositif de branche de retraite à cotisations définies au sein de SOPRESA*
- *Avenant n° 1 à l'accord relatif au compte épargne temps au sein de l'UES Malakoff Humanis*

(1) Unité Economique et Sociale, soit 98% de l'effectif global

Engagement des collaborateurs

Expression concrète de la volonté du groupe Malakoff Humanis de mettre en œuvre une politique RH harmonisée apportant le plus grand soin à la dimension humaine, les accords conclus ont permis de mettre en place **un statut social protecteur pour l'ensemble des collaborateurs** de l'UES.

Le groupe Malakoff Humanis est un corps social uni autour d'un contrat social à la fois protecteur pour les collaborateurs et à la hauteur de l'exigence qui est la sienne en termes de développement de nouvelles compétences, au service de ses clients.

Le principe de ce contrat social est celui de la **réciprocité : l'entreprise s'engage à faire grandir ses collaborateurs et chaque collaborateur contribue au développement de celle-ci**. Ces engagements réciproques créent les conditions nécessaires à la réussite de son projet d'entreprise au service de ses clients. **L'engagement** des collaborateurs du groupe Malakoff Humanis **s'exprime via diverses démarches**.

La promotion de l'évolution professionnelle

Le Groupe a fait de **l'évolution professionnelle** de ses collaborateurs - à travers le développement continu des compétences et la mobilité interne - **l'une de ses priorités**. Celle-ci s'accompagne de parcours de formation qui permettent à ses salariés d'être **en phase** avec les **évolutions de ses métiers et les besoins de ses clients** (Cf. pages 47-48).

La mobilisation autour d'Engagement 2022

Le **projet d'entreprise Engagement 2022** du Groupe a été **construit de façon itérative** avec les différentes parties prenantes du Groupe, en travaillant la compréhension et l'appropriation des ambitions du projet d'entreprise par les collaborateurs.

L'enquête Engagement menée en 2020 auprès de l'ensemble des collaborateurs a recueilli un taux de participation exceptionnel de 86%⁽¹⁾ et questionnait les collaborateurs sur 7 thématiques dont le contenu de leur travail, les conditions et l'environnement de travail, le management, etc. Les résultats montrent **un fort taux d'engagement (61%) et supérieur au benchmark (+5pts) :**

- Envie de donner le meilleur : 93%
- Fierté d'appartenance : 91%

Sur les 50 questions comparables au benchmark, **86% ont des résultats supérieurs**.

L'amélioration continue

L'amélioration continue permet d'**engager concrètement les collaborateurs**.

Elle est **un levier essentiel de transformation**. La démarche s'inspire des états d'esprit Kaizen (bon changement en japonais) qui appelle à l'agilité pour trouver au quotidien des solutions aux irritants du terrain.

Les collaborateurs sont donc pleinement forces de proposition, acteurs et contributeur de l'amélioration de la qualité et des conditions de l'activité, et par voie de conséquence de la satisfaction client.

En outre, des outils Lean tels que le management visuel, le A3, le 5S... instaurent des rituels d'animation au sein des équipes, encourageant ainsi l'expression et la participation de chacun.

En 2020, le Pôle Amélioration Continue a adapté son offre de service en proposant des accompagnements à distance sur le management visuel digital. Ainsi, 44 équipes ont été accompagnées sur le management visuels.

(1) Le taux de participation à ce type d'enquête est habituellement plus proche de 75 %

84 %

de postes pourvus en
mobilité interne

91 %

des collaborateurs se
disent fiers d'appartenir
au Groupe

44

équipes accompagnées
au management visuel

Société

Soutien au développement économique et sociétal

Illustration de l'engagement social et sociétal du Groupe, les actions sociales retraite et assurance de Malakoff Humanis ont vocation à être au plus près des besoins des publics les plus fragiles et à leur proposer des solutions pour faire face à des situations ponctuelles difficiles.

Porteuses d'innovation sociale, ses actions sociales ont également vocation à repérer et à faire émerger des solutions innovantes qui pourraient ensuite être proposées au plus grand nombre.

Les engagements côté Assurance

Soutenir les personnes en situation de handicap

Améliorer la qualité de vie des personnes en situation de handicap et de leur famille, en proposant des **aides individuelles ciblées** pour ses assurés, actifs ou retraités, des **conseils** (mission Ecoute Conseil Orientation) et en soutenant des **projets collectifs** :

- soutien à l'engagement sociétal,
- soutien à l'innovation sociale,
- accessibilité aux sports (handisport et sport adapté), à la culture et aux loisirs,
- soutien à l'éducation, au logement.

Lutter contre le cancer (et les maladies redoutées) et favoriser le retour à l'emploi

Pour accompagner ses assurés, actifs ou retraités et **limiter les impacts de la maladie sur la situation personnelle et professionnelle et sur les personnes qui aident un proche touché** par le cancer, les actions du Groupe vont de la recherche appliquée (Fondation Arc, Fondation Gustave Roussy) à la réinsertion professionnelle.

Et pour **accompagner ses entreprises clientes** dans la **gestion des arrêts maladies de longue durée**, Malakoff Humanis a conçu des services et des aides spécifiques dont le service d'**accompagnement au retour à l'emploi**.

Un axe important porte sur la **prévention tertiaire et les soins de support** (CAMI Sport & Cancer, association Laurette Fugain, Fédération Ressource...).

Des actions de **sensibilisation en entreprise** sur le cancer sont développées. Des conférences à destination de ses retraités sont également assurées.

Accompagner les salariés aidants

Les salariés aidants constituent un enjeu majeur pour les entreprises, c'est une population fragilisée, plus sujette aux arrêts de travail. Parmi ses actions prioritaires :

- le développement de solutions aux personnes qui prennent soin d'une personne dépendante, et soulager leur quotidien,
- le développement de projets régionaux et locaux (échange et lien social),
- les solutions de répit,
- des études réalisées sur les aidants qui permettront de mieux comprendre les besoins,
- l'accompagnement de dispositifs innovants,
- la sensibilisation de ses entreprises clientes.

 **le site des aidants : Essentiel Autonomie**

Donner les clés du bien vieillir

Avec l'allongement de la vie professionnelle, le Groupe aide les salariés de ses entreprises clientes à préparer leur passage à la retraite et à anticiper les changements. Il apporte également des aides individuelles spécifiques aux retraités comme l'accès aux loisirs et à la culture ou la formation numérique.

Accompagner les personnes en situation de fragilité sociale

Cette aide est apportée grâce à sa mission d'Écoute, Conseil et Orientation (ÉCO). À ce titre, le Groupe intervient sous forme d'aides individuelles, de conseils ou d'actions collectives inter ou intra entreprises sur la fragilité financière des foyers qui doivent faire face à des difficultés financières passagères, les aides à la famille dans les moments sensibles de la vie.

Une année d'action marquée par la crise sanitaire à laquelle les équipes ont dû faire face. Cet événement hors normes a eu en Action Sociale un double effet. Celui de rendre les métiers plus difficile à opérer et parallèlement du fait de ses conséquences économiques et sociales, celui d'accroître les fragilités des individus, des entreprises clientes mais aussi des structures partenaires et des associations.

Les engagements côté Retraite

Une stratégie inscrite dans le respect des quatre orientations prioritaires Agirc-Arroco pour 2019-2022 :

Soutenir le retour à l'emploi des actifs les plus fragiles

- Renforcer, en complémentarité des autres acteurs sociaux, **le retour à l'emploi pour les personnes en situation de fragilité**. Pour exemple, les **9 espaces Emplois** pilotés par Malakoff Humanis. Ces espaces offrent un accompagnement aux chômeurs de longue durée grâce à une équipe pluridisciplinaire de professionnels, renforcée de consultants bénévoles.

Donner les clefs du bien vieillir

- Renforcer les démarches de **prévention primaire** et en **développer l'accès** aux actifs de plus de 50 ans.
- Promouvoir ou **encourager l'engagement social des retraités, via les relais amicaux**.
- Développer des actions destinées à lutter contre la vulnérabilité liée à l'avancée en âge. Par exemple, via les **5 centres de prévention Bien vieillir**, pilotés par le groupe Malakoff Humanis. Ils sont dédiés à identifier les risques et à proposer des moyens pour préserver une bonne qualité et hygiène de vie. En 2020, 7 655 bilans ont été réalisés par les 14 Centres de Prévention pour les allocataires du groupe Malakoff Humanis.

Soutenir et accompagner les proches aidants

- Favoriser l'émergence de **solutions permettant aux aidants de préserver leur vie** personnelle et professionnelle.
- **Rompre l'isolement** et faciliter l'accès aux **solutions de répit**.
- Proposer des **soutiens psychologiques** pendant et après les situations d'aide.

Accompagner l'avancée en âge en perte d'autonomie

- En complémentarité du partenariat avec les autres régimes de retraite, proposer des **solutions adaptées** à la personne dans son lieu de vie ordinaire.
- Soutenir l'émergence de nouvelles **solutions d'hébergement**.
- Renforcer la **mission ORIZEA**⁽¹⁾ et consolider les partenariats nécessaires à cette mission. En 2020, 4 579 diagnostics sociaux ont été réalisés par les services ORIZEA de Malakoff Humanis.
- Pour le parc propriété, en fonction de l'évaluation du plan médico-social et sanitaire, définir les axes qualitatifs et les conditions d'optimisation à mettre en œuvre.

(1) Mis en place par les caisses de retraite Agirc-Arroco, le service ORIZEA apporte notamment écoute, aide et conseils pour trouver l'établissement le plus adapté à la situation.

230 M€

pour accompagner les personnes en situation de fragilité

420

collaborateurs dédiés aux actions sociales

Focus Handicap

Un soutien 360°

Malakoff Humanis est historiquement engagé dans le soutien aux personnes en situation de handicap. Outre une politique d'emploi très active au sein du Groupe, celui-ci agit pour permettre un meilleur accès à la santé, à l'emploi, à la citoyenneté, à la culture et au sport pour les personnes handicapées. Son ambition est de couvrir les aspects majeurs d'une vie bien intégrée à la société civile. Une vie où l'accès aux droits fondamentaux et la préservation du capital humain est une réalité pour tous.

15 M€
dédiés au handicap en 2020



dont
2 M€
au titre de la Fondation
Malakoff Humanis Handicap

Fondation d'entreprise Malakoff Humanis Handicap

L'objet de la Fondation Malakoff Humanis Handicap est de **favoriser l'accès à la santé et à l'emploi** des personnes handicapées, deux droits fondamentaux encore trop peu respectés aujourd'hui, en France. Plus récemment, la fondation s'est ouverte à **l'accès au sport et à la culture**.

Dédiée à 100% au handicap, la Fondation consacre 2 millions d'euros par an pour **soutenir des projets innovants, à fort impact répondant à des besoins insatisfaits**.

Ces projets essayables et duplicables, ont pour objectifs de rendre la société plus inclusive.

Quelques exemples de **projets santé** accompagnés par la Fondation :

- **Santé BD par CoActis** : des outils pédagogiques sous forme de BD pour rendre la visite médicale accessible, notamment aux personnes atteintes d'un handicap mental
- **Simon de Cyrène** : financement des espaces médicaux sociaux dans les « maisons partagées » lieux de vie au cœur des villes pour des personnes accidentées de la vie (IMC, AVC...)
- **Bien vivre ensemble son centre de santé** : élaboration d'un outil pratique et pédagogique sous forme de guide qui s'adresse à tous pour une meilleure accessibilité des centres de santé et lieux de soins

- **UNAPEI** : soutien au développement d'un programme de télé-odontologie pour développer, en établissements, l'accès à la santé bucco-dentaire des personnes en situation de handicap mental grâce à la télémédecine

Quelques exemples de **projets emploi** accompagnés par la Fondation :

- **Sotres** : formation qualifiante de personnes en situation de handicap psychique au métier de concierge en entreprises
- **Envie Anjou** : emploi de personnes en situation de handicap et reconditionnement de matériel médical
- **Vivre FM** : formation des personnes handicapées aux métiers de l'audiovisuel
- **Le bus Handi Talents** : création d'une mission handicap itinérantes pour les TPE/PME

Sport et handicap

Partenaire principal de la Fédération Française du Sport Adapté

Convaincu des bienfaits de la pratique du sport chez les personnes en situation de handicap mental ou psychique (diminution du stress, réduction de la médication, augmentation des facultés cognitives), le Groupe soutient la FFSA depuis 2013, dans le développement de ses activités dont :

- le sport de haut niveau,
- l'organisation des championnats nationaux,
- la création d'un programme Sport Santé.

Le team Malakoff Humanis

Malakoff Humanis soutient un collectif d'athlètes de haut niveau en situation de handicap. Ils étaient 12 en 2020 : 11 athlètes handisport dont 1 guide et 1 athlète du sport adapté. L'une des athlètes est salariée du Groupe.

À fin 2020, **le Groupe a soutenu 25 athlètes dont 11 médaillés** paralympiques (trois médailles d'or, sept d'argent et deux de bronze aux Jeux paralympiques de PyeongChang en 2018, deux médailles d'or à Rio en 2016, deux médailles d'argent et trois médailles de bronze à Sotchi en 2014, et une médaille de bronze à Londres en 2012).

Accès à la Culture

MH Festival Tour

Malakoff Humanis oeuvre également pour **favoriser un meilleur accès à la culture** des personnes en situation de handicap. Dans ce but, le Groupe a lancé en 2016 le MH Festival Tour, un dispositif d'**accompagnement** pour **aider les lieux culturels** (festivals, musées, théâtres...) à **améliorer l'accueil et l'information** de ce public cible.

Au-delà d'un soutien financier, le Groupe s'inscrit dans une démarche de **co-construction** et **met à disposition** de chacun de ses partenaires organisateurs de festival son **expertise**, son **réseau** et dans certains cas, ses **collaborateurs**, pour répondre aux besoins d'accessibilité identifiés en amont et spécifiques au lieu.

Ce dispositif croît d'année en année, se diversifie et essaime au bénéfice d'un plus large public de personnes handicapées.

Une aide d'urgence en faveur des personnes handicapées

Malakoff Humanis, qui agit depuis de nombreuses années **en faveur du handicap** à travers sa fondation Malakoff Humanis Handicap, soutient les personnes handicapées particulièrement vulnérables face au Covid-19 en accordant **une aide financière d'urgence** aux acteurs du secteur. Cette aide permettra de faciliter les mesures de protection pour les personnes handicapées dans les établissements médico-sociaux ou à domicile.

Maîtrise des impacts environnementaux

Si l'axe privilégié des actions RSE porte sur son cœur de métier à savoir l'engagement social et sociétal, les enjeux environnementaux ne sont pas pour autant ignorés. Pleinement conscient de sa responsabilité environnementale, le Groupe mène des actions en agissant sur de nombreux leviers pour éviter, réduire et compenser ses impacts négatifs sur l'environnement et la santé.

La politique environnementale s'articule autour de 10 mesures au service de 3 grands engagements environnementaux :

Être un acteur responsable et mobilisé pour l'environnement

- Anticiper en matière de réglementation environnementale
- Développer une culture partagée d'« éco-responsabilité » au sein du Groupe
- Mieux évaluer sa performance environnementale pour impulser une dynamique de progrès continu
- Poursuivre une politique innovante d'investisseur responsable (voir le rapport, page 81)

Réduire son empreinte environnementale en optimisant la gestion de ses ressources

- Réduire ses émissions de CO₂ par une politique énergétique responsable pour ses bâtiments, ses transports et ses fonctionnements d'exploitation
- Réduire sa consommation de fournitures et d'eau
- Augmenter le taux de recyclage en renforçant la gestion responsable de ses déchets
- Renforcer le volet environnemental de sa politique d'achats responsables

Minimiser l'empreinte biodiversité de ses sites

- Renforcer la gestion écologique de ses espaces verts
- Favoriser le développement de la biodiversité sur ses principaux sites

Changement climatique

Énergie

- **Audits énergétiques** : le Groupe a réalisé les audits requis par la directive européenne 2012/27/UE relative à l'efficacité énergétique, pour ses activités dites « Transport » et « Bâtiments ». Les plans d'actions proposés confortent les actions déjà engagées par le Groupe pour réduire ses impacts environnementaux.
- Réalisation de **travaux** ou d'aménagement du bâti suivant les **principes HQE**[®] dans ses principaux sites.
- Implantation dans des **bureaux labellisés** HQE, BBC, BREEAM Europe : Commercial, Offices, 2009, et/ou BREEAM In-Use International : 2015. En 2019, le site de Garges-lès-Gonesse (95) a maintenu son niveau de performance « Good » sur le 3ème axe de certification « BREEAM In-Use International: 2015 » (management des utilisateurs et des services à l'intérieur du bâtiment). Certifié sur les trois parties du référentiel, l'immeuble de Garges l'est avec des niveaux de certification le situant à minima parmi les 20 % de projets mondiaux ayant atteint de tels niveaux (« Excellent » et « Good ») en matière de performance environnementale.
- Installation systématique de switch basse consommation dans les nouveaux locaux.
- Installation systématique de détecteurs de présence pour l'éclairage des espaces communs (couloir, toilettes, parking).
- Implantation généralisée de fontaines collectives reliées aux réseaux d'eau avec un système d'eau froide et d'eau chaude afin de limiter l'usage d'appareils électriques individuels.

Informatique

- Rationalisation des data centers. Les infrastructures informatiques sont hébergées en totalité au sein de salles informatiques qui correspondent à l'état de l'art notamment en matière de Green IT1. 585 m² de surfaces décommissionnées.
- Suppression progressive de la téléphonie fixe et remplacement par l'application Teams (à terme 9 200 téléphones supprimés et recyclés).
- Déploiement du BYOD pour tous les collaborateurs avec la mise en place du télétravail généralisé, lié au contexte sanitaire.

Transport

Le transport est l'un des principaux poste d'émissions de Gaz à Effet de Serre (GES). Les actions mises en place contribuent à la réduction de ces émissions :

- Choix d'**implantation des locaux conditionné à leur accessibilité en transport** en commun,
- Équipement de la flotte du Groupe avec des véhicules faiblement émissifs : 109 g. CO₂/km en 2020.
- Mise en place d'**outils pour la limitation des déplacements** professionnels (salles de visioconférence, conférences téléphoniques). Le Groupe compte 68 salles équipées sur ses sites, soit 100 % des établissements cibles équipés.
- Déploiement progressif des plans de mobilité.
- **Promotion d'une mobilité alternative et responsable** : politique « Voyages et déplacements » privilégiant les transports en commun lorsque les déplacements ne peuvent être évités, indemnité kilométrique pour les trajets à vélo domicile-travail...).

Économie circulaire

Prévention et gestion des déchets

En amont,

- **Papier** : par une gestion raisonnée des stocks : choix de l'impression à la demande des supports de communication, malgré un coût direct un peu plus élevé pour favoriser les gains économiques et environnementaux indirects (pas de stockage ni d'impression inutile).
- **Fournitures** : avec l'intégration de produits éco-conçus dans le catalogue des fournitures et la suppression au maximum des produits plastiques, non recyclables, non rechargeables.
- **Bouteilles plastiques** : avec la limitation de l'usage des bouteilles plastiques en mettant en place des solutions alternatives éco-conçues (fontaines reliées au réseau d'eau, gourdes éco-conçues).
- **Achat de produits électroniques recyclés** : notamment lors de l'aménagement d'un nouveau site ou d'un renouvellement de postes. Depuis 2015, la direction Achats a commandé 2 408 postes téléphoniques recyclés pour l'équipement d'un nouveau site ou le renouvellement de postes.

Grâce au partenariat entre **One Direct et Reforest'Action**, le Groupe a contribué à la plantation d'un arbre en France pour chaque poste téléphonique recyclé acheté, soit 2 408 arbres plantés à fin 2020.

En aval

- Tri, collecte et recyclage des déchets grâce à ses partenaires notamment les différentes entreprises du secteur protégé (entreprises d'insertion, ESAT, entreprises adaptées).
- Déchets triés sur les différents sites : papier, plastique, canettes, déchets organiques (dans tous les restaurants), Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (D3E), consommables, piles, bouchons plastiques.

(1) Fournisseur Interxion France

Utilisation durable des ressources

Politique papier Groupe

- Adhésion à l'éco-organisme **Citeo**. 169 tonnes de papiers déclarés en 2020. En baisse constante du fait de l'internalisation de la production.
- Utilisation de ramettes de papier de bureau éco-responsable : 94 % de ramettes certifiées PEFC/FSC et 89 % écolabellisées.
- Utilisation de papier éco-responsable pour tout document de communication.
- Maîtrise des impressions papiers :
 - impressions en réseau sur copieurs multifonctions (MFP) et l'optimisation des moyens d'impression ;
 - mutualisation des outils ;
 - impression par défaut en noir & blanc et recto/verso ;
 - suppression des imprimantes individuelles ;
 - création d'une gouvernance dédiée, le Comité Transverse Imprimé (CTI).

Comité transverse imprimé

Le comité transverse imprimé (CTI) pilote et optimise le recours aux imprimés (brochure, catalogue, dépliant, flyer, enveloppe...).

Des référents Imprimés dans chaque direction suivent les budgets, qualifient les demandes d'imprimés et les présentent en CTI pour validation.

Le CTI conseille et challenge les demandes d'imprimés, optimise les achats et suit les dépenses faites par chaque direction.

Préservation de la biodiversité

L'impact direct des activités du Groupe sur la biodiversité est relativement faible. Pour autant, dans le cadre de sa démarche RSE, Malakoff Humanis **agit en faveur de la protection/préservation de la biodiversité** à travers différentes actions.

Gestion des espaces verts

A ce jour, **80% des espaces verts du Groupe disposent d'une gestion permettant de limiter l'impact sur l'environnement, la faune et la flore et de préserver la santé des collaborateurs.**

- Proscription de l'utilisation de produits phytosanitaires.
- Respect des cycles faune/flore en réalisant un entretien raisonné (fauches, tontes, tailles tardives).
- Réalisation de 7 diagnostics écologiques.
- Obtention du label EcoJardin pour la gestion des 12,2 hectares d'espaces verts de son site d'Olivet (45).
- Obtention du statut de refuge LPO¹ pour deux de ces sites.
- Eco-pâturage sur son site de Blois (41) de plus de 7 000 m² d'espaces verts, avec des brebis de race Solognote faisant l'objet d'un plan de sauvegarde.

Préservation des pollinisateurs

Face au déclin des insectes pollinisateurs, maillon essentiel de la biodiversité et de l'alimentation, le Groupe œuvre à son niveau par l'entretien de 32 ruches sur 5 sites différents. A des fins de sensibilisation, la production annuelle de miel est redistribuée aux collaborateurs. Hors situation sanitaire exceptionnelle, des animations sont réalisées aux collaborateurs par les apiculteurs locaux en charge de ses ruchers.

En parallèle, 4 "hôtels à insectes" ont été implantés sur nos sites dont un en partenariat avec un atelier thérapeutique.

Contribution à la reforestation

Malakoff Humanis collabore avec la société Pur projet pour un projet de reforestation en forêt amazonienne et en France. Ce projet est en lien avec des opérations menées auprès de ses clients et collaborateurs. A fin 2020, 13 714 arbres ont été financés et 541 tonnes de carbone compensées.

Relations fournisseurs et achats responsables

La direction Achats de Malakoff Humanis accompagne le Groupe dans sa démarche de responsabilité sociétale. Pour ce faire, elle fait évoluer ses propres pratiques.

L'un de ses **objectifs stratégiques est d'intégrer le suivi de la performance environnementale et sociale de ses fournisseurs dans ses processus.**

Parties prenantes importantes de la stratégie de RSE, fournisseurs et sous-traitants sont invités à collaborer avec le Groupe, notamment en adhérant à sa charte Achats.

Actions phares

- Une **charte Achats** qui inclut les enjeux RSE. Diffusion de la charte à tous les fournisseurs actifs.
- Structuration des process Achats incorporant les critères RSE.
- Intégration des **critères RSE dans les appels d'offres**, expression de besoins...
- Référencement des fournisseurs : revue des exigences RSE, permettant notamment d'optimiser le panel fournisseur.
- L'année 2020 est une année de transition en matière d'évaluation RSE de ses fournisseurs. La Direction des Achats a souhaité reprendre à son compte l'évaluation RSE des fournisseurs qu'elle sollicite dans le cadre de ses appels d'offres pour ainsi mieux s'approprier les enjeux et progresser en compétences sur ce domaine.
- Développement des achats auprès des établissements et services d'aide par le travail (ESAT) et des entreprises adaptées (EA), avec un suivi particulier de la part que représentent ces achats dans le chiffre d'affaires total. Le Groupe a ainsi **collaboré avec 28 ESAT et entreprises adaptées** en 2020, pour un chiffre d'affaires réalisé de 974 251 €.
- Intégration de la RSE dans les thèmes développés lors de revues fournisseurs, voire des revues spécifiques RSE avec certains fournisseurs.
- Insertion systématique d'une **clause RSE dans les contrats**, dont une clause spécifique pour le respect de la Diversité, destinée à ses fournisseurs collaborant avec la direction des ressources humaines (prestation de formation, recrutement, etc.). L'objectif étant d'avoir une attention particulière à la diversité dans leur prestation pour Malakoff Humanis.
- Des contrôles sur les fournisseurs sont régulièrement effectués **par le correspondant Risque** (Cf. page 26).

98 %
des achats réalisés
en France

(1) 1^{er} réseau de jardins écologiques partout en France, sur le lequel le propriétaire s'engage à préserver et accueillir la biodiversité de proximité dans le respect des principes de la charte « Refuge LPO ».

Gestion d'actifs responsables et à impacts positifs

L'approche « investisseur socialement responsable » de Malakoff Humanis s'articule notamment autour de :

- La mise en place d'une logique de progrès continus sur les processus de gestion et les résultats.
- **L'intégration des critères** définis par le Groupe en matière de respect d'objectifs **ESG dans la gestion** des portefeuilles et la sélection des supports qui les composent.
- La **prise en compte systématique des risques** induits par l'intégration desdits objectifs **dans la politique globale d'investissement** et leur(s) impact(s) financier(s) à long terme, mais aussi pour l'évolution des besoins couverts par les domaines d'activité du Groupe.
- Le **développement de l'ISR¹** au sein des portefeuilles des entités du Groupe et de l'épargne salariale.
- La **promotion et l'engagement** dans l'Investissement Responsable par la participation à de grandes associations d'investisseurs institutionnels qui ont pour but d'améliorer de manière continue et collective les pratiques en la matière.

Le Groupe est **actionnaire principal** de la Société d'Investissement **France Active**, le principal financeur des entreprises solidaires, qui œuvrent pour l'insertion professionnelle des chômeurs de longue durée ou des handicapés.

Encours MH au 31/12/2020	Encours (M€)	% de l'encours total
Fonds labellisés (ISR, Greenfin ²)	7 100	18 %
Green bonds	650	2 %
Total des encours ISR	7 750	20 %
Fonds à impact	32	0 %
Gestion avec filtre ESG	15 808	40 %

Epargne salariale au 31/12/2020	Encours (M€)	% de l'encours total
Fonds labellisés (ISR, Greenfin ²)	3 049	50 %
Green bonds	400	7 %
Total des encours ISR	3 449	57 %

(2) Le label Greenfin garantit la qualité verte des fonds d'investissement et s'adresse aux acteurs financiers qui agissent au service du bien commun grâce à des pratiques transparentes et durables.

(1) ISR : Investissement socialement responsable

Prise de position en faveur des grands enjeux de société & sensibilisation du grand public

En 2020, Malakoff Humanis, grâce à son expertise et à ses études, a contribué au débat public autour des enjeux liés aux nouveaux modes de travail, aux situations de vulnérabilités et de santé au travail qui ouvre la voie d'une protection sociale à impact.

D'autre part, il participe activement à l'évolution du modèle de la retraite dans le cadre du Contrat d'objectifs et de moyens 2019-2022 pour l'amélioration de l'efficacité de la retraite complémentaire auprès de ses clients entreprises, actifs, futurs retraités et retraités. (Cf. pages 33-34, 84).

Le Comptoir de la nouvelle entreprise

Le site qui décrypte les enjeux de l'humain dans l'entreprise de demain

Le **comptoir de la nouvelle entreprise** est un site internet qui décrypte pour les chefs d'entreprises, les DRH, les managers, les salariés, les partenaires sociaux... les grandes évolutions de la nouvelle entreprise, comment les entreprises intègrent les nouveaux enjeux sociaux et sociétaux :

- La santé et la qualité de vie au travail : prévention santé, environnement de travail, fragilités des salariés.
- Le management : engagement des salariés, formation, employabilité...
- Les nouveaux modes de travail et d'organisation : flex office, télétravail...
- L'innovation et la transformation digitale.

Sont donc passés au crible les défis liés au capital humain que doivent relever les organisations.

Il met à disposition des études, des témoignages, des interviews de ceux qui décryptent et qui agissent au quotidien pour trouver des solutions, des conseils pratiques.

 [Voir le site](#)

Partenariat stratégique avec le CNAM

En 2015, le Groupe et le CNAM créait la **chaire Entreprise et santé pour accompagner les entreprises dans la maîtrise des enjeux de la santé au travail** Engagement formalisé par la signature d'un accord cadre avec le CNAM.

Ainsi de multiples travaux touchant divers domaines de recherches sont réalisés, impliquant nombre de collaborateurs du Groupe.

Thèmes de recherche au sein des différentes chaires professorales du CNAM :

- **Santé au Travail** avec le professeur William Dab
- **Absentéisme** avec le professeur Avner Bar Hen
- « **l'IA au service du manager** » avec le professeur Cécile Dejoux, chaire Learning Lab Human Change
Exemples de réalisations : MOOC, SPOC, module d'enseignement, expérimentation d'objets connectés, revues de littérature, etc.

Annexes

Tableau des indicateurs extra-financiers du Groupe

Cf. le décret n°2017-1265 du 9 août 2017 pour l'application de l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017, relative à la déclaration de performance extra-financière.

Le groupe Malakoff Humanis exerce ses activités uniquement sur le territoire national français.

Périmètre reporté : UES Malakoff Humanis, soit 98% de l'effectif global

Année couverte : 2020

Reporting à titre volontaire

Gouvernance

Indicateurs	2020	2019	2018
Taux de propositions de la délégation générale approuvées par les conseils	100 %	100 %	98 %
Taux de participation aux assemblées générales	70 %	70 %	73 %
Nombre de réunions des conseils d'administration ¹	170	150	170
Nombre de membres des conseils d'administration	300	303	570
Taux de femmes dans les conseils d'administration	40 %	40 %	28 %
Taux de femmes au comité exécutif	47 %	35 %	33 %
Nombre de représentants des assurés individuels	115	115	85
Nombre d'heures de conférence-formation proposés aux administrateurs	150 h	125 h	84 h
Taux de présence des administrateurs aux formations	60 %	56 %	51 %

(1) Conseils et assemblée générale, hors réunions des commissions

Social

Indicateurs	2020	2019	2018
Emploi			
L'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique			
Effectif total au 31/12/20 (CDD et CDI), dont :	10 614	10 968	11 486
Répartition par âge : moins de 30 ans	826	950	966
Répartition par âge : 30-49 ans	6 175	6 416	7 247
Répartition par âge : 50 ans et plus	3 613	3 602	3 273
Nombre de salariés en CDI	9 728	10 072	10 530
Dont % de femmes	73 %	72 %	72 %
Dont % d'hommes	27 %	28 %	28 %
Nombre de salariés en CDD	886	896	956
Dont % de femmes	73 %	74 %	76 %
Dont % d'hommes	27 %	26 %	24 %
Nombre moyen mensuel de travailleurs temporaires	1,56	2,08	-
Nombre de stagiaires	70	129	171
Les embauches et les licenciements			
Nombre total d'embauches au cours de la période	1 258	1 315	2 001
Nombre d'embauches CDI	286	222	537
Nombre d'embauches CDD	972	1 093	1 464
Nombre de départs au cours de la période (volontaires, licenciements...)	1 612	1 969	1 451
Dont nombre de démissions (simples et après congés sans solde)	122	175	242
Dont nombre de licenciements pour cause économique	0	0	0
Dont nombre de licenciements pour d'autres causes	54	73	72
Dont nombre de ruptures conventionnelles	50	85	94
Turnover	4,09 %	4,4 %	5,30 %
Nombre de collaborateurs ayant connu une mobilité géographique	488	582	-
Les rémunérations et leur évolution			
Rémunération annuelle moyenne (euros) - hors primes non mensuelles	43 215	42 599	42 115
Femmes	39 596	38 882	38 419
Hommes	52 836	52 438	51 660

Social

Indicateurs	2020	2019	2018
Évolution (N vs N-1) de la rémunération annuelle moyenne (hors variable) au global	1,45 %	1,15 %	-
dont cadres	0,09 %	-	-
dont agents de maîtrise	0,96 %	-	-
dont employés	1,51 %	-	-
Les rémunérations et leur évolution			
Pourcentage de rémunération variable (prime de performance, prime exceptionnelle) dans la rémunération globale des effectifs cadres (%)	7,23 %	7,10 %	-
Rapport entre la moyenne des rémunérations des 10 % des salariés touchant les rémunérations les plus élevées et celles correspondant aux 10 % des salariés touchant les rémunérations les moins élevées	3,85	3,94	-
Ratio d'équité (entre le premier décile et la rémunération médiane)	2,46	-	-
Ratio d'équité (entre le niveau de rémunération des dirigeants et la rémunération moyenne des salariés)	9,11	-	-
Nombre de salariés promus dans l'année dans une catégorie supérieure	1 434	1 386	1 170
Cadres	270	307	223
Agents de maîtrise	637	524	414
Employés	527	555	533
Organisation du travail			
L'organisation du temps de travail			
Part de salariés à temps partiel (%)	16,3 %	17 %	17 %
Effectif en équivalent temps plein (ETP ¹) permanent	8 833	9 172	9 869
Taux de recours à l'intérim	0,19 %	0,25 %	2,02 %
Taux de salariés en alternance	2,6 %	-	-
L'absentéisme⁽²⁾			
Taux d'absentéisme maladie	5,44 %	5,43 %	5,21 %
Nombre de journées d'absences maladie	213 505	151 834	187 409
Dont cadres	35 417	25 975	32 946
Dont agents de maîtrise	59 145	42 101	56 593
Dont employés	118 943	83 758	97 870

(1) Uniquement les CDI, hors contrats suspendus

(2) Changement de méthode : absentéisme calculé en jours calendaires (au lieu de jours ouvrés) à partir de 2020

Social

Indicateurs	2020	2019	2018
Relations sociales			
L'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci			
Nombre de réunions des CSSCT	280	220	-
Nombre de représentants du personnel	833	835	984
Nombre de réunions avec les représentants du personnel pendant l'année considérée	562	163	-
Nombre de personnes bénéficiaires d'un congé de formation économique, sociale et syndicale	36	31	47
Nombre de recours à des modes de solutions non judiciaires engagés pendant l'année	17	29	24
Nombre d'instances judiciaires engagées dans l'année où l'entreprise est en cause	6	20	14
Nombre de jours de grève	0	205 ¹	7
Le bilan des accords collectifs			
% de sujets négociés ayant abouti à un accord	87 %	83 %	95 %
Part de collaborateurs couverts par une convention collective	100 %	100 %	100 %
Santé et sécurité			
Les conditions de santé et de sécurité au travail			
Effectif formé à la sécurité	8	473	625
Somme des dépenses de sécurité effectuées dans l'entreprise (en euros)	3 173	46 809	559 814
Somme des dépenses consacrées à l'amélioration des conditions de travail dans l'entreprise (en euros)	2 971 875	3 906 172	5 508 281
Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail			
Nombre d'accords collectifs conclus en matière de santé et sécurité au travail	0	3	2
Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles			
Nombre total d'accidents avec arrêt	40	104	65
Nombre de journées d'absence pour maladie professionnelle ou accidents de travail et de trajet	4 086	3 670	3 657
Taux d'absentéisme pour accidents de travail, de trajet ou maladie professionnelle	0,10 %	0,13 %	0,1 %
Taux de fréquence	1,36 %	4,96 %	3,07 %
Taux de gravité	0,08 %	0,11 %	0,07 %

(1) Contexte social national : réforme des retraites

Social

Indicateurs	2020	2019	2018
Formation			
Les politiques mises en œuvre en matière de formation			
Taux d'investissement en formation : part de la masse salariale consacrée à la formation (%)	2,88 %	4,07 %	4,96 %
Part de salariés ayant bénéficié d'au moins une action de formation au cours de l'année (%)	86 %	76 %	87,61 %
Montant consacré à la formation continue (en euros)	13 711 334	20 133 492	24 415 012
Nombre de salariés ayant suivi une formation pendant l'année	9 141	8 379	10 167
Nombre de salariés ayant bénéficié d'un congé formation rémunéré (CIF et CPF)	48	16	29
Pour les cadres	36 171	55 062	67 860
Pour les agents de maîtrise	35 023	50 408	66 515
Pour les employés	44 477	58 252	106 844
Nombre d'heures de formation moyen par salarié	12,65	19,54	24,38
Égalité de traitement			
Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes			
Ratio entre la rémunération moyenne des hommes par rapport aux femmes	0,75	0,74	-
Cadres	0,85	0,85	-
Agents de maîtrise	1	1	-
Employés	1,01	1,01	-
Nombre de journées d'absence congés maternité / adoption ¹	28 107	21 399	36 683
Nombre de journées d'absence congés paternité ¹	1 087	960	1 101
Enveloppe équité / mesures conventionnelles / GPEC (en % de la masse salariale)	0,4 %	0,4 %	0,4 %
Index égalité femmes-hommes	85/100	85/100	85/100

(1) Changement de méthode : absentéisme calculé en jours calendaires (au lieu de jours ouvrés) à partir de 2020

Social

Indicateurs	2020	2019	2018
Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées			
Taux de salariés en situation de handicap ayant bénéficié d'une formation	76 %	65,70 %	52 %
Nombre de salariés en situation de handicap	831	765	740
Taux de salariés en situation de handicap par rapport à l'effectif total	7,83 %	6,6 %	6,37 %
Taux d'emploi de travailleurs handicapés au sein des effectifs du Groupe (obligation légale fixée à 6 % cf. la loi du 11 février 2005)	7,60 %	7,17 %	6,80 %
Nombre d'actions concrètes en faveur du handicap : 5 + accompagnement spécifique pendant la crise sanitaire : Accessibilité des outils à distance (interprète, vélotypie, masques inclusifs...)	< Voir libellé	26	65
Nombre d'embauches (CDI, CDD, alternant-e)	14	11	35
Nombre d'accompagnements de maintien dans l'emploi ¹	114	100	216
Nombre d'action d'accompagnement de collaborateurs ²	460	263	540
La politique de lutte contre les discriminations			
Nombre de collaborateurs sensibilisés par une présentation directe (animation, atelier, conférence...)	3 000	3 025	2 840
Taux de salariés à temps partiel ayant bénéficié d'une formation	84 % ³	87,88 %	77,50 %
Taux d'accès pour les collaborateurs en situation de handicap	76 %	65,70 %	52 %
Nombre de cas traités par la cellule « Diversité »	11	14	-
Nombre d'actions menées en faveur de la diversité, de l'égalité entre les femmes et les hommes, et du handicap	1 semaine de la diversité en nationale + communication régulière via l'intranet + 5 actions locales	10 actions locales + 2 semaines de la Diversité nationales (15 sites)	82
Taux de sites accueillant du public conformes à la réglementation pour l'accessibilité des personnes en situation de handicap	100 %	100 %	100 %
Conformité du process de recrutement dans la politique diversité/Egalité professionnelle	Performant	-	Performant

(1) Maintien dans l'emploi : collaborateurs accompagnés dans le cadre d'un aménagement de leur poste de travail en lien avec une situation de handicap (ex : matériel spécifique, aménagement horaire...). (2) entretiens individuels (renouvellement RQTH, nouvelle demande pour une RQTH, situation de handicap vécue dans son environnement professionnel et/ou personnel, aménagement...). (3) AMAP, AMRC, SOPRESA, GPA, EPSSENS, MH Gestion d'actifs, MH Services Gestion et s'entendent hors IPSEC.

Social

Indicateurs	2020	2019	2018
Déontologie			
Nombre de sollicitations du déontologue	13	11	11
dont nombre de sollicitations ayant nécessité une action	12	9	8
Qualité de vie au travail			
Accompagnement médico social (interventions psychologues + assistantes sociales)	1 309	1 681	1 678
Nombre de participants à des activités QVT adaptées au contexte sanitaire (activités physiques, activités bien-être, activités de sensibilisation QVT)	9 617	-	-
Nombre de collaborateurs bénéficiant du télétravail	4 351	2 717	1 180

Environnement

Indicateurs	2020	2019	2018
Économie circulaire			
Prévention et gestion des déchets			
Quantité de déchets produits (sur 44 sites vs 35 sites en 2019)	727,9 t.	864,85 t.	-
Tonnes de papier collectées pour recyclage (sur 44 sites vs 35 sites en 2019)	288,6	343,3	-
Tonnes de plastique collectées pour recyclage (sur 44 sites vs 35 sites en 2019)	7,75	12,48	-
Tonnes de D3E collectées pour recyclage (sur 44 sites vs 35 sites en 2019)	29,14	13,45	-
Tonnes de papier déclarées à CITEO	169	197	458
La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation			
Consommation de kg de ramettes de papier / ETP ¹ (avec Reprographie)	18,02	29,6	-
Taux d'objets publicitaires Malakoff Humanis éco-conçus	42 %	36 %	61 %
Part de fournitures éco-conçues consommées en dépense	51,14 %	-	-
La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables			
Consommation totale d'énergie ²	42 083 526 kWh	52 755 026 kWh	-
Utilisation d'énergies renouvelables > 20% mix énergie	100 %	54 %	-

(1) Effectif total, au 31.12.2020, en Equivalent Temps Plein (ETP) des entités employeurs de l'UES Malakoff Humanis (hors Ipsec)

(2) Electricité, gaz, chauffage urbain, froid urbain

Environnement

Indicateurs	2020	2019	2018
Changement climatique			
Les rejets de gaz à effet de serre¹			
Émissions GES liées aux consommations d'énergie (en tonnes eqCO ₂)	-	4 943	-
Émissions directes de Gaz à Effet de Serre (en tonnes eqCO ₂)	-	17 104	-
Émissions indirectes de GES liées à l'énergie (en tonnes eqCO ₂)	-	4 925	-
Rejets totaux de gaz à effet de serre en teqCO ₂ (source Bilan Carbone 2019)	-	87 300	-
dont Fluides frigorigènes	-	301	-
dont Déplacements Professionnels	-	3 941	-
dont Déplacements Domicile/Travail	-	12 853	-
dont Immobilisations	-	19 407	-
dont Energie	-	4 943	-
dont Déchets	-	463	-
dont Intrants	-	45 375	-
Nombre de km parcourus par les collaborateurs dans le cadre de leurs déplacements professionnels	14 820 350	39 954 740	35 127 812
dont nombre de km en avion	245 029 km 45 558 kg CO ₂	1200 947 km 233 770 kg CO ₂	899 316
dont nombre de km en train	3 826 096 km 16 537 kg CO ₂	18 776 253 km 81 113 kg CO ₂	13 366 315
dont nombre de km en voiture Location Longue Durée	10 247 654	18 417 580	19 028 852
dont nombre de km en véhicules personnels	499 571	1 559 960	1 833 329
Taux moyen d'émissions de GES de la flotte automobile (parc véhicules de fonction et de service)	113 g. CO ₂ /km	100,8 g. CO ₂ /km	99,6 g. CO ₂ /km
Nombre de salles de réunion équipées pour la visioconférence (soit 100% des établissements cibles équipés)	68	68	68
Taux des émissions liées aux déplacements professionnels par rapport au bilan carbone global	4,43%	-	-
Protection de la biodiversité			
Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité			
Somme dépensée pour la protection de la biodiversité (ruchers, reforestation et refuges LPO)	34 516 €	32 293 €	63 293,34 €
Taux d'espaces verts gérés de façon écologique	80 %	80 %	-

(1) Prochain bilan réglementaire réalisé en 2023

Informations sociétales

Indicateurs	2020	2019	2018
Engagements sociétaux en faveur du développement durable			
Impact territorial, économique et social de l'activité de la société			
Kalixia - taux de fréquentation du réseau audio	78 %	75 %	70 %
Kalixia - taux de fréquentation du réseau optique	60 %	59 %	60 %
Nombre de collaborateurs dédiés œuvrant pour l'action sociale (Retraite et Assurance)	420	444	412
Dont nombre de collaborateurs sur le terrain (réseau action sociale)	186	185	-
Montant des ressources financières dédiées à l'action sociale (Retraite et Assurance)	230 M€	160 M€	153 M€
Relations entretenues avec les parties prenantes de la société et les modalités du dialogue avec celles-ci			
Nombre de missions Écoute, conseil, orientation, menées par le réseau action sociale	68 704	113 451	-
Nombre d'adhérents d'associations de bénévoles (Relais Amicaux Malakoff Humanis)	14 353	15 000	-
Nombre de bénévoles des Relais Amicaux Malakoff Humanis	3 908		
Actions de partenariat			
Budget de la fondation Handicap par an pendant 5 ans	2 M€	2 M€	2 M€
Sous-traitance et fournisseurs			
Nombre total de fournisseurs actifs	2 898	2 730	5 076
Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux			
Part du CA réalisé avec des entreprises adaptées, ESAT... et montant du CA réalisé	0,29 %, soit 974 251 €	0,47 %, soit 1 420 314 €	0,42 %, soit 1 207 443 €
Nombre de contrats passés avec le secteur protégé / adapté	25	-	-
Prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale			
Taux du chiffre d'affaires réalisé avec des fournisseurs évalués sur leur politique de responsabilité sociétale	-	54 %	67 %
Délais de paiement (Article D. 441 I.-1) : Nb de factures reçues non réglées à la date de clôture dont le terme est échu / % du montant total des achats HT de l'exercice	1626 / 2,45%		
0 j. :	1175 / 1,85%		
1 à 30 j. à partir de la date de facture :	220 / 0,24%		
31 à 60 j. à partir de la date de facture :	61 / 0,18%		
61 à 90 j. à partir de la date de facture :	25 / 0,01%		
91 j. et plus à partir de la date de facture :	145 / 0,16%		

Indicateurs	2020	2019	2018
Loyauté des pratiques			
Nombre de cas de fraude externe avérés (Retraite complémentaire)	18	26	5
Nombre de cas de fraude externe avérés (Assurances)	567	706 ¹	170
Nombre de déclarations faites à Tracfin	15	17	48
Nombre de déclarations direction générale du Trésor (gel des avoirs)	0	0	6
Taux de salariés ayant une activité exposée aux risques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme formés au cours de l'année sur les procédures relatives à la LCB-FT	75 %	-	-
Nombre de réclamations clients particuliers Assurance	65 016	99 704	-
Nombre de réclamations entreprises Assurance	6 486	6 943	-
Taux de réclamation global (Nb de réclamations / Nb de clients particuliers et entreprises Assurance)	0,68 %	1,0 %	0,32 %
Délai moyen de réponses aux réclamations Assurance	16,4 jours	-	-
Nombre de réclamations Individus Retraite complémentaire (actifs et retraités)	113 779	193 192	-
Nombre de réclamations Entreprises Retraite complémentaire	7 181	20 902	-
Taux de réclamation global (Nb de réclamations / Nb de clients en Retraite complémentaire : Individus actifs et retraités & Entreprises)	0,78 %	1,32%	-
Délai moyen de réponses aux réclamations Retraite complémentaire	7,2 jours	-	-
Nombre de demandes d'exercice des droits des personnes	1 835	1 230	1 027
Nombre d'oppositions CNIL	429	884	-
Nombre de cas de saisines éligibles à la médiation	58	75	40
dont nombre de cas ayant abouti à une suite favorable ou partiellement favorable au client	14	32	-
Taux de mise en œuvre des recommandations d'audit interne	80,2 %	91 %	86,7 %
Nombre de "Passeports sécurité et privacy" (process interne à Malakoff Humanis de privacy by design)	171	-	-
Nombre d'exercices de plan de continuité (métiers et SI) ²	2 ²	5	5
Production informatique / Taux de disponibilité globale	99,82%	99,66 %	99,61 %
Nombre de contrôles permanents sécurité informatique effectués pendant l'année	96 %	28	-
Montant total des amendes significatives (plus de 100K EUR) reçues au motif du non-respect des lois et des réglementations	0	-	-

(1) La lutte contre la fraude étant un des axes majeurs de la politique d'indemnisation du Groupe, des moyens humains et technologiques supplémentaires ont été alloués afin d'optimiser l'identification des dossiers frauduleux que ce soit en santé et en prévoyance (contrôle a priori, requête, data science...)

(2) En matière de plan de continuité (métier et SI), une mise en œuvre du PCA en situation réelle sur décision de la Cellule de Crise groupe a été orchestré devant la situation pandémique de Mars 2020. Ce PCA s'est traduit avec déploiement d'une solution massive de travail à distance pour les collaborateurs du groupe. Pour les activités non travaillables à distances, des dispositions spécifiques ont été mises en œuvre sur les sites concernés. Les dispositifs ont été reconduits tout au long de l'année et se sont adaptés aux décisions gouvernementales. En parallèle, 2 exercices informatiques ont été réalisés en 2020 par les équipes DSI/DRG et les métiers.

Informations relatives aux actions en faveur des droits de l'homme

Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'organisation internationale du travail relatives à l'élimination du travail forcé ou obligatoire, à l'abolition effective du travail des enfants.

Malakoff Humanis s'engage à respecter l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires qui s'applique à lui du fait de l'exercice de la totalité de ses activités sur le territoire national français.

Informations environnementales

- *La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales*
- *La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables*

Les données sur la consommation d'eau et d'énergie ne sont pas toujours disponibles, étant locataire d'immeubles occupés par d'autres entreprises, pour la majorité de nos implantations. D'autre part, l'activité et le territoire d'implantation du Groupe n'implique de problème d'approvisionnement, ni de stress hydrique.

Informations exclues

- *Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement*
- *Pollution et gestion de déchets :*
 - *Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement*
 - *Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité*

L'activité du Groupe n'implique pas ces dégradations environnementales et ne peut donc reporter sur ces données.

Correspondances référentiels

Thèmes	DPEF	GRI	ISO 26000	Pages du rapport	
Profil de l'organisation, périmètre de reporting et intégration des entités significatives		102-1/2	7.6	6-15, 70-79	
Gouvernance	X	102-18/22	6.2	22, 70	
Parties prenantes		102-40/44		14-15, 27-29	
Fiscalité		207-2		26 (cf. PJ)	
Informations sociales					
Emplois					
Effectif total	X	102-8, 401-1	6.4.3	6, 71-72	
Répartition des salariés par sexe	X				
Répartition des salariés par âge	X	405-1			
Répartition des salariés par zone géographique	X				
Embauches	X				
Licenciements	X				
Rémunérations	X	102-38, 405-2			
Évolution des rémunérations	X	102-39			
Organisation du travail					
Organisation du temps de travail	X		6.4.4	72	
Absentéisme	X			72	
Relations sociales					
Organisation du dialogue social	X	102-41	6.4.5	54, 73	
Bilan des accords collectifs	X				
Promotion de la participation des salariés	X				
Promotion du dialogue social et de la négociation collective	X				
Santé & Sécurité					
Conditions de santé au travail	X	403-1/3-10	6.4.6	42, 44-46, 73	
Sécurité au travail	X				
Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales en matière de santé & sécurité au travail	X				
fréquence et gravité des accidents de travail	X				
Maladies professionnelles	X				
Protection sociale	X		6.4.4		
Formation					
Politique et moyens mis en oeuvre en matière de formation	X	404-2	6.4.7		47-48, 73-74
Nombre total d'heures de formation	X	404-1, 410-1		73-74	
Égalité de traitement					
Politique & actions diversité - égalité des chances	X	401-3	6.3, 6.3.6, 6.3.7 & 6.4.3	50-53, 74-75	
Égalité femmes / hommes	X				
Emploi et insertion de personnes en situation de handicap	X				
Lutte contre les discriminations	X	406-1			
Promotion de l'égalité des chances en faveur de catégories vulnérables	X				
Respect des droits fondamentaux de la personne (prévention du harcèlement, des incivilités des clients et les règles de confidentialité des données)	X				25, 51, 75
Promotion et respect des dispositions OIT (droits de l'homme)					
Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	X		6.3.10		54, 72-73
Élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession	X			51-53, 74-75, 78	
Élimination du travail forcé ou obligatoire	X				
Abolition effective du travail des enfants	X				
Gestion de l'emploi et des compétences					
Qualité de la gestion des emplois	X		6.4.7	47-49, 54, 73-75	
Développement des compétences et de l'employabilité	X				
Gestion maîtrisée des restructurations	X				
Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	X		6.3	58-61, 77	
Avantages sociaux		401-2		42-46	

Thèmes	DPEF	GRI	ISO 26000	Pages du rapport
Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable				
Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	X			12-13, 58-61, 77
En matière d'emploi et de développement régional	X		6.8.5	
Sur les populations riveraines ou locales	X		6.8	
Relations avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société (NB : parties prenantes)	X		5	12-13, 27-28, 54, 72-73
Conditions du dialogue avec les parties prenantes	X		5.3.3	
Comportement sociétal de l'entreprise	X			55-61
Actions de soutien, de mécénat, de partenariat / Contributions à des causes d'intérêt général	X		6.8.9	
Relations de l'entreprise avec ses fournisseurs et sous-traitants		204-1	6.6.6	65
Prise en compte dans la politique achats de la société des enjeux sociaux et environnementaux	X	414-1		63, 77
Importance de la sous-traitance et prise en compte de la RSE dans les relations avec les fournisseurs et sous-traitants	X			
Loyauté des pratiques / Respect des règles du marché		102-16/17, 419-1	6.6	23-26, 32, 79
Actions engagées pour prévenir toutes formes de corruption (prévention de la fraude interne, corruption, conflits d'intérêts, blanchiment)	X	205-2/3	6.6.3	
Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	X	417-1/2/3	6.7.4	
Protection des données		418		25
Informations environnementales				
Politique générale en matière environnementale				
Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales. Le cas échéant démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	X		6.5.1 & 6.5.2	64
Actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	X		6.5.1 & 6.5.2	-
Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	X			64-66, 76
Pollution et gestion des déchets				
Mesures de prévention, réduction et réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	X			63-64, 76
Mesures de prévention, de recyclage, et d'élimination des déchets	X	301-2/3		NC
Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	X			63-64, 76
Utilisation durable des ressources				
Consommation d'eau	X		6.5.4	-
Approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	X			NC
Consommation de matières premières	X			65-66, 76
Mesures prises pour améliorer l'efficacité dans l'utilisation des matières premières	X			
Consommation d'énergie (maîtriser les)	X	302-2		62-63, 76-77
Mesures prises en compte pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	X			
Maîtrise des impacts sur le changement climatique				
Rejets de gaz à effet de serre	X	305-1/2/3	6.5.5	64-66, 76
Adaptation aux conséquences du changement climatique / Identifier et prendre en compte les impacts sur le réchauffement climatique dans les décisions stratégiques et dans le management environnemental	X			
Maîtrise des autres aspects environnementaux (déchets, eau)	X			
Protection de la biodiversité				
Mesures prises pour préserver et développer la biodiversité	X	304-2/3/4	6.5.6	64, 77

NC = Non concerné

407, 408, 409, 411, 412, 413, 416 = NC

Le COM 2019-2022 en un clin d'œil

Le contrat cadre d'objectifs et de moyens (COM) pour la gestion du régime Agirc-Arrco est fixé par le conseil d'administration de la fédération pour une durée de 4 ans. Il est conclu entre la fédération et chaque institution gestionnaire afin de mettre en œuvre et décliner les dispositions arrêtées. Signé par les Présidents, le Directeur général de l'Institution de Retraite Complémentaire et le Directeur général de la fédération Agirc-Arrco, le respect dudit contrat fait l'objet d'un suivi régulier.

Objectifs de développement durable

Les objectifs de développement durable (ODD) sont un appel à l'action de tous les pays – pauvres, riches et à revenu intermédiaire – afin de promouvoir la prospérité tout en protégeant la planète. Ils reconnaissent que mettre fin à la pauvreté doit aller de pair avec des stratégies qui développent la croissance économique et répondent à une série de besoins sociaux, notamment l'éducation, la santé, la protection sociale et les possibilités d'emploi, tout en luttant contre le changement climatique et la protection de l'environnement.



Malakoff Humanis **répond aux grands enjeux** du développement durable en **contribuant** à **10** des **17 objectifs de développement durable** de l'ONU pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous : objectifs 1, 3, 4, 5, 8, 10, 12, 13, 15 et 16.

ODD	Cibles	Contribution de MH
ODD 1 : Pas de pauvreté	3, 4, 5	p. 35, 58-61, 78
ODD 3 : Bonne santé et bien-être	4, 5, 6, 8	p. 35, 37-38, 42-46, 58-60, 73-76
ODD 4 : Education de qualité	4, 5	p. 47-48, 52-53, 75
ODD 5 : Egalité entre les sexes	1, 2, 5 & C	p. 50-51, 71, 74
ODD 8 : Travail décent et croissance économique	3, 5 & 8	p. 36, 47-48, 74-75
ODD 10 : Inégalités réduites	2, 3, 4	p. 35, 38, 50-53, 58-61, 74-75
ODD 12 : Consommation et production responsable	2, 5, 6, 7, 8	p. 62-66, 76
ODD 13 : Lutte contre les changements climatiques	2	p. 62-64, 77
ODD 15 : Vie terrestre	1, 2, 5, 9, A & B	p. 64, 77
ODD 16 : Paix, justice et institution efficace	1, 4, 5, 6, 7, 10 & B	p. 22-26, 54, 70, 72-73, 75, 79

Principaux objectifs par typologie de clients ou d'enjeux



Entreprises Améliorer l'efficacité du recouvrement

Objectif

Les IRC s'engagent à réaliser le recouvrement des cotisations des entreprises à hauteur d'au moins 98 % en 2019 et **d'au moins 98,40 % en 2020**.

Moyens

Pour améliorer le taux de recouvrement sont mis en œuvre la mensualisation des cotisations, le déploiement de solutions de paiement dématérialisé et la relance téléphonique.



Actifs Assurer la mise à jour des comptes de droit tout au long de la carrière

Objectif

Les cotisants du régime Agirc-Arrco, de 45 ans et plus, bénéficient d'informations (RIS : relevé individuel de situation/ EIG : estimation indicative globale) pour éclairer leurs choix futurs. L'ambition est **d'expliquer aux actifs que la retraite se prépare à tout âge**.

Moyens

Anticiper cette préparation à la retraite, au sein d'un parcours multicanal, grâce à des services adaptés à chaque génération, intuitifs, instantanés, qui intègrent des outils en lignes (Smart'Retraite), et des conseils de proximité. Si notre rôle est de donner de l'information, l'ouverture d'un compte sur l'espace client Agirc-Arrco doit résulter d'un acte volontaire de l'actif.



Futurs retraités Garantir la continuité des ressources

Objectif

En 2019 et 2020, chaque institution Agirc-Arrco s'engage à **payer 90 % des dossiers reçus** dans les délais et à **garantir la continuité des ressources** lors du passage à la retraite.

Moyens

Chaque institution s'engage à :

- Ce que 92 % des dossiers de droits directs déposés dans les délais (au moins 1 mois avant la date d'effet) soient payés dans le mois qui suit celui de la date d'effet.
- Traiter les dossiers tardifs (déposés moins d'1 mois avant la date d'effet et après celle-ci) dans un délai moyen de traitement de 70 jours.



Système d'Information RC Fournir aux utilisateurs des outils disponibles

Objectif

La fédération Agirc-Arrco s'engage à maintenir sur 2019-2022 un **taux de disponibilité du Système d'Information de 99,8 %**.

Moyens

La Direction SI de la Retraite complémentaire questionne l'ensemble des gestionnaires sur le niveau de satisfaction quant au service rendu du système d'information.

L'Agirc-Arrco déclare mensuellement à la Direction générale des Finances publiques les montants des prélèvements fiscaux dus sur les pensions versées aux allocataires. Elle applique les taux de prélèvement individuel qui lui sont fournis par la DGFIP.



Allocataires Garantir la continuité des ressources

Objectif

Garantir la **continuité des ressources** des veufs et veuves et servir des pensions de réversion justes.

Moyens

L'institution Agirc-Arrco s'engage à payer en 2020, 76 % des dossiers de réversion d'allocataire dans les 60 jours suivant la date d'effet ou la date de dépôt (si postérieure).



Performance économique Respecter la trajectoire de réduction des dépenses de gestion

Objectif

Les partenaires sociaux ont souhaité en 2015 poursuivre les efforts de rationalisation des coûts de gestion de la retraite complémentaire, en ajoutant un **2^e plan d'économie de 300 M€** au premier plan engagé en 2013.

Le second plan devrait nous permettre d'arriver à horizon 2022 à des coûts de gestion s'établissant à 1 326 M€.



Action sociale Faciliter le soutien et l'accompagnement des proches aidants en entreprise

Objectif

Il s'inscrit dans l'orientation prioritaire de l'action sociale « Soutenir et accompagner les proches aidants ». Il s'agit de repérer, informer, accompagner les proches aidants tout au long des différentes phases de la relation avec l'aidé, mais aussi de développer et diversifier les solutions de soutien et de répit.



Transverse Poursuivre la mobilisation et l'engagement de l'Agirc-Arrco

42 régimes de retraite coexistent. C'est en août 2003 que les premières pierres de l'inter-régimes ont été posées avec la mise en place de la loi sur le droit à l'information retraite pour chaque assuré.



**On aime
vous voir
sourire**



malakoffhumanis.com



SANTÉ - PRÉVOYANCE - RETRAITE - ÉPARGNE

21 rue Laffitte 75009 Paris

