DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2018

MALAKOFF MÉDÉRIC HUMANIS

malakoff médéric humanis

SANTÉ – PRÉVOYANCE – RETRAITE – ÉPARGNE

SOMMAIRE

PRÉSENTATION DU GROUPE PAGE 5

MODÈLE D'AFFAIRES PAGE 12

ENJEUX RSE DU GROUPE

GOUVERNANCE PAGE 21

OFFRE PAGE 31

CAPITAL HUMAIN PAGE 41

SOCIÉTÉ PAGE 55

ANNEXE

TABLEAU DES INDICATEURS EXTRA-FINANCIERS DU GROUPE PAGE 68

POLITIQUE DE PLACEMENT ET TRANSITION ÉNERGÉTIQUE POUR LA CROISSANCE VERTE PAGE 79

ODD / CORRESPONDANCES RÉFÉRENTIELS PAGE 102

CERTIFICATIONS / ÉVALUATIONS PAGE 34

PRÉSENTATION DU GROUPE MALAKOFF MÉDÉRIC HUMANIS

Malakoff Médéric et Humanis se sont rapprochés courant 2018 pour mieux répondre à leurs enjeux.

Depuis le 1er janvier 2019, Malakoff Médéric et Humanis se sont unis pour devenir Malakoff Médéric Humanis, un seul et même acteur paritaire et mutualiste de la protection sociale.

Plus d'information Voir la vidéo

Le Groupe exerce deux métiers, l'assurance de personnes et la retraite complémentaire, aux services des entreprises, des branches professionnelles et des particuliers.

ASSURANCE DE PERSONNES

N°1 en santé et prévoyance collective

10 M
d'assurés (collectif et individuel)

426 000
entreprises clientes en assurance

17 %
de part de marché en assurance collective

93
branches nous recommandent

RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

568 000
entreprises clientes en retraite

6,9 M
de personnes cotisantes

6,2 M
d'allocataires

36,5 Mds€
d'allocations versées

LE GROUPE EST PRÉSENT SUR TOUT LE TERRITOIRE FRANÇAIS

12 000
collaborateurs

200
sites, délégations, agences et boutiques

Sources : classement de la santé 2017 – Argus de l'assurance juillet 2017, données FFA, données CTIP, données FNMF / chiffres 2018-2019.

NOTRE RAISON D'ÊTRE

Être le leader de la protection sociale, c'est innover sans cesse au service de l'humain, c'est en faire toujours plus pour protéger et accompagner nos clients entreprises, salariés et retraités.

RÉSULTATS FINANCIERS

6,243 Mds€
de chiffres d'affaires

211 %
de ratio
de solvabilité

+ de 6 Mds€
de fonds propres

ENGAGEMENT AUPRÈS DES PLUS FRAGILES

160 M€
de budget
Action sociale

Le Groupe parmi les entreprises les plus performantes évaluées sur leur RSE par EcoVadis dans le monde.

77/100
TOP
1%

STRATÉGIE

ENGAGEMENT2022

Une stratégie basée sur une conviction forte :
la performance sociale est le moteur de la performance économique

Reposant sur un mode de management participatif,
le projet d'entreprise s'articule autour de quatre ambitions fortes :

Être un acteur engagé

Acteur de l'économie sociale et solidaire, Malakoff Médéric Humanis porte un engagement sociétal fort. Le Groupe est investi sur les sujets du handicap, du cancer, des salariés aidants et du bien vieillir.
Un budget annuel de 160 M€ est dédié à ces thématiques.

Être le partenaire préféré des entreprises

avec l'**offre la plus complète** du marché, personnalisée pour répondre aux problématiques de chaque entreprise, et construite sur un triptyque qui **associe garanties, services et accompagnement social**.
Précurseur en la matière, Malakoff Médéric Humanis **associe des services aux garanties pour conjuguer santé, qualité de vie au travail et performance de l'entreprise**. Le Groupe propose un accompagnement social aux salariés en situation de fragilité : aide aux aidants, aides financières, dispositifs d'écoute, de conseil et de financement…

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 Médéric 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 Médéric 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 Médéric 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.

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 (100 M€ d'investissement).
Il mise également sur la construction de partenariats avec des start-up.
d'où la création d'un fonds d'investissement doté de 150 M€.

Être un groupe solide et performant

Avec plus de 6 Mds€ de fonds propres et un ratio de solvabilité de 306 %[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**.

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 le pôle RSE.

Les Experts Internes

Des responsables dédiés pour accroître la performance RSE du Groupe :
RSE, Qualité de vie au travail, Prévention santé, Diversité - Egalité des chances, Mission handicap, GPEC, Protection des données à caractère personnel, Gouvernance Data et Qualité, CNIL, Investissements, Conformité, Risques, Sécurité des systèmes d'information et Sûreté, Déontologie, Sécurité des personnes.

La déclaration de performance extra-financière (DPEF) de Malakoff Médéric Humanis s'établit dans un contexte de rapprochement des activités du nouveau Groupe.

Les enjeux RSE et les principaux risques inhérents ont été revus en 2018 (voir page 14). Les politiques et actions mises en place pour les prévenir et les réduire sont traitées dans ce rapport (voir à partir de la page 21).

(1) Avec mesures transitoires. Ces mesures permettent de lisser les impacts financiers, cf. Solvabilité 1 et 2

LES GRANDS DÉFIS SOCIÉTAUX POUR MALAKOFF MÉDÉRIC HUMANIS

DÉFIS TECHNOLOGIQUES

Gestion des données personnelles

- Stockage responsable des données
- Utilisation responsable des données
- Puissance d'analyse et du traitement des données
- Cyber-sécurité

Intégration des avancées technologiques & numériques

- Robotisation des emplois
- Acculturation au numérique
- IA & Santé (handicap, prothèses…)
- Déconnexion

Transfert de la responsabilité de l'homme à la machine

DÉFIS SANITAIRES

Environnement physique

- Pandémies (démographie et climat)
- Pollutions (eau, air, sol)
- Habitat et bureau (air intérieur, ergonomie…)

Environnement socio-culturel

- Nutrition
- Sédentarité et activité physique
- Sommeil
- Inégalité d'accès aux soins

DÉFIS SOCIAUX

Développement du capital humain

- Qualité de vie au travail
- Développement professionnel
- Développement personnel (accès à la culture, à l'éducation…)

Évolutions du monde du travail

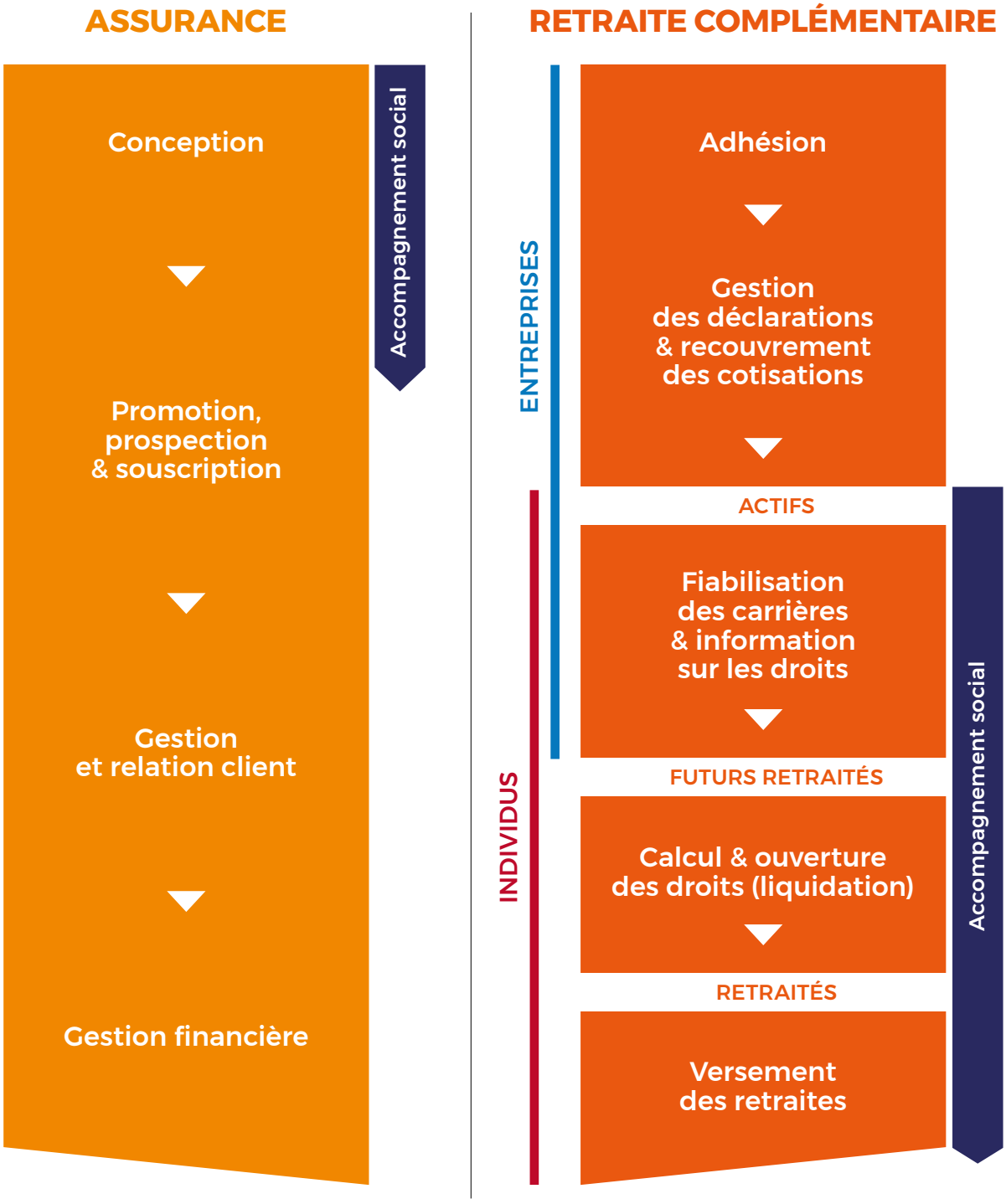
- Augmentation des travailleurs indépendants
- Emplois précaires
- Maladies professionnelles (stress, charge cognitive…)
- Recul du départ à la retraite

Vieillissement de la population

- Santé et indépendance
- Isolement des seniors et lien intergénérationnel
- Précarité des retraités

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

VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

malakoff médéric humanis

CRÉATION DE VALEUR OPÉRATIONNELLE

ASSURANCE

10 M d'assurés

25 Md€ de placements assurance

426 000 entreprises clientes en assurance

RETRAITE

36,5 Md€ d'allocations versées

8,3 M de cotisants

600 000 entreprises clientes en retraite

14 Md€ de placements retraite

Cf. Cycle opérationnel de création de valeurs RC & Assurance page précédente

RESSOURCES UTILISÉES

12 000 collaborateurs

+6 Mds€ de fonds propres

264 097 m² de bureaux

387 tonnes de ramettes de papier

Une flotte de **785** véhicules

Consommation d'énergie : **4 247 KWh**/collaborateur

CRÉATION DE VALEUR ÉLARGIE

18 millions de bénéficiaires du réseau de soins Kalivia

160 M€ d'actions sociales

Investissements en Innovation & R&D : **20 M€**

Fonds d'investissements dans les start-ups : **150 M€**

3 772 stagiaires formés à la culture digitale

Risque climat du portefeuille : **0 < 1,17 < 3 :** une trajectoire globale en dessous des **2°C** (conforme à l'accord de Paris)

27 Fonds d'investissements pour 166,6 Md€ labellisés ISR, solidaires ou Transition Énergétique et Écologiques pour le Climat

REVENUS GÉNÉRÉS

Chiffre d'affaires
6,2 Mds€

Produits financiers
605 M€
(sur placements assurance)

Découpage du chiffre d'affaires

- **7 %** Taxes
- **75 %** Prestations
- **6 %** Salaires
- **6 %** Commissions courtiers et délégataires de gestion
- **6 %** Achats *(dépenses directes et indirectes)*

REDISTRIBUTION DE LA VALEUR FINANCIÈRE

Salaires : **6 % du CA**

Impôts et taxes : **7 % du CA**

Achats directs et indirects : **1,2 M€ d'achat auprès d'entreprises adaptées**

Prestations réglées en santé : **1 162 M€**

Prestations réglées en prévoyance : **692 M€**

Redistribution des produits financiers aux assurés : **306 M€**

Chiffres 2018

ENJEUX RSE DE MALAKOFF MÉDÉRIC HUMANIS

Afin de hiérarchiser ses enjeux RSE, Malakoff Médéric 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

CAPITAL HUMAIN

Qualité de vie au travail (bien-être et santé-sécurité)

Compétences et employabilité

Diversité et égalité des chances

Engagement des collaborateurs

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

SOCIÉTÉ

Soutien au développement économique et sociétal

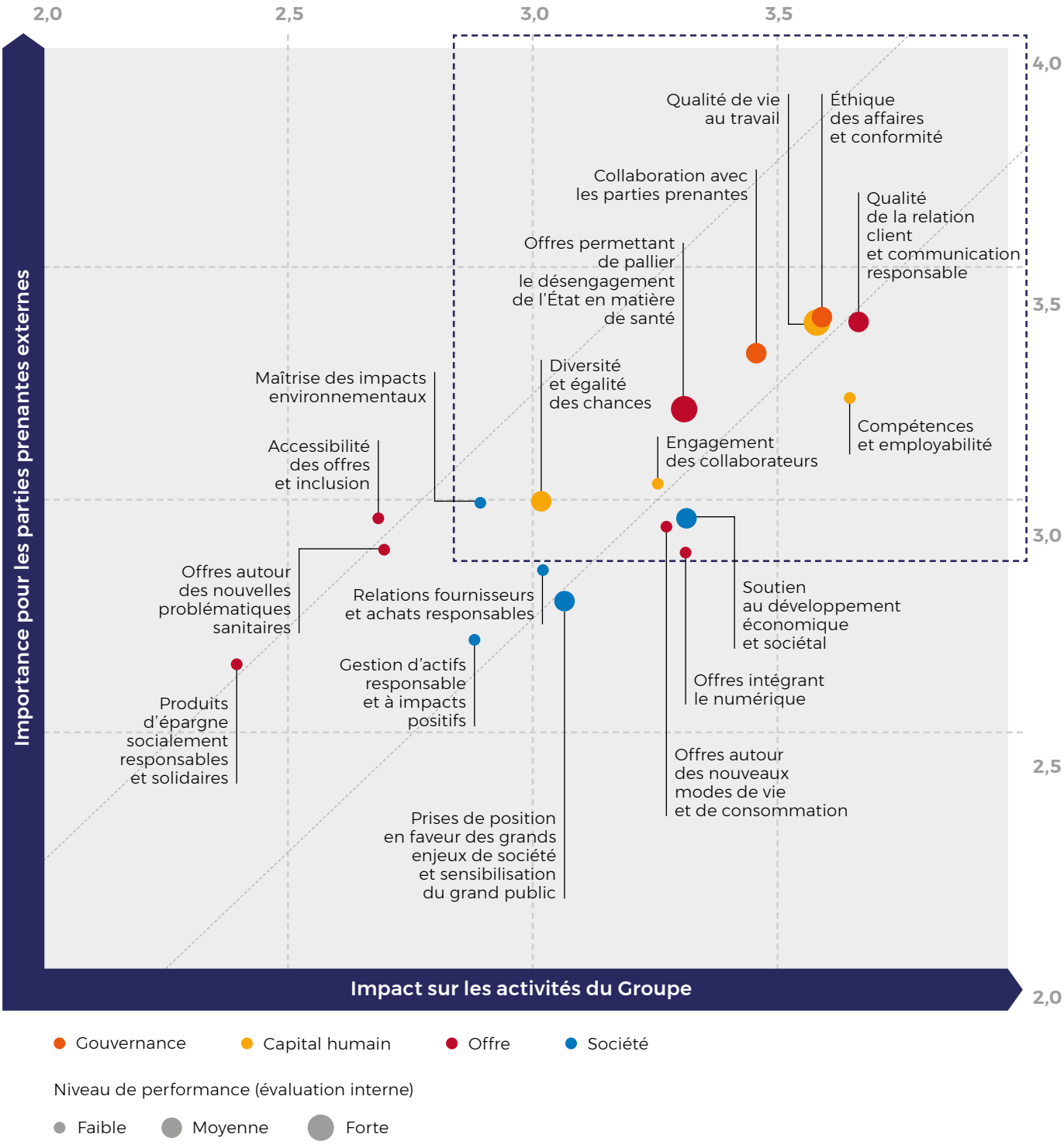
Relation fournisseurs et **achats responsables**

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 hiérarchise les enjeux suivant l'importance qu'elle leurs 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, ils mettent en évidence l'attente de cohérence globale.



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). Elle renouvelle l'analyse réalisée en 2013.

RISQUES ET OPPORTUNITÉS POUR MALAKOFF MÉDÉRIC 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 :

ÉTHIQUE DES AFFAIRES ET CONFORMITÉ

Pratiques commerciales / droit de la concurrence
Anticorruption
Conflits d'intérêts
Lutte contre le blanchiment / financement terrorisme
Pratiques fiscales responsables
Respect des cadres réglementaires
Contribution aux nouvelles normes et standards de la profession

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 entrainer 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

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 Médéric 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

OFFRES INTÉGRANT LE NUMÉRIQUE

Intégration du numérique aux offres
Utilisation intégrée des nouvelles technologies
IA
Blockchain[1]
Analyse prédictive
Quantified self[2]
IoT[3]
Protection des données personnelles
Gestion des données médicales sensibles
Cyber-sécurité

OPPORTUNITÉS

Réduction des coûts d'indemnisation grâce à une meilleure prévention 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 client

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

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, leurs partage et leurs 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**	Nombre de demandes d'exercice des droits des personnes
	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 turn over
OFFRE	**Qualité de la relation client et communication responsable**	Note de satisfaction client (en retraite complémentaire)
	Offres autour des nouveaux modes de vie et de consommation	Nombre d'ateliers CCVA[2] en entreprise
	Offres permettant de pallier le désengagement de l'État en matière de santé	Taux de fréquentation du réseau Kalivia[3]
SOCIÉTÉ	**Gestion d'actifs responsables et à impacts positifs**	% d'actifs labellisés ISR, TEEC ou solidaires
	Relation fournisseurs et achats responsables	% du CA réalisé avec des fournisseurs évalués sur leur RSE (MM)
	Maîtrise des impacts environnementaux	Consommation de ramettes de papier par ETP[4]
	Soutien au développement économique et sociétal	Nombre de mission ECO [5]

(1) Part de la masse salariale consacrée à la formation (2) CCVA cf. pages 37 (3) Par les assurés santé pour les achats d'optique et audio (4) Équivalent Temps Plein (ETP) (5) Nombre de mission Ecoute, Conseil, Orientation, menées par le réseau des actions sociales

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 68. Il traduit le grand nombre d'enjeux RSE majeurs de Malakoff Médéric 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 2018	Objectifs 2018
1 027	Garantir la conformité aux lois et aux règlements de nos pratiques professionnelles de nos produits et de nos modes de distribution
98 %	Assurer le soutien de la gouvernance opérationnelle par la gouvernance politique
1 180	Améliorer les conditions de travail et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée
4,96 %	Développer l'évolution professionnelle, la mobilité et la montée en compétences des collaborateurs
6,80 %	(≥ 6 %) Favoriser la Diversité et la lutte contre les discriminations
5,30 %	Développer l'engagement et la fierté d'appartenance au Groupe
7,8/10	(8/10) Assurer un service de qualité aux clients
190	(430 journées d'ici 2020)
65 %	(60 %) Garantir la qualité tout en maîtrisant le reste à charge de nos assurés
9 %	Contribuer au développement durable de la société à travers nos investissements
67 %	(≥ 60 %) Améliorer les performances éthiques, sociales et environnementales de l'ensemble de nos achats
7,76	(<10) Contribuer à la préservation de l'environnement par la réduction de nos impacts négatifs significatifs
73 087	(85 000) Accompagner nos cotisants et allocataires, les conseiller, les écouter, les orienter en cas de difficultés rencontrées au cours de la vie

GOUVERNANCE

UNE GOUVERNANCE QUI REPRÉSENTE SES CLIENTS

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

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

À but non lucratif : le Groupe ne distribue pas d'action, pas de dividende, pas de stock option. Tous ses dirigeants sont salariés. C'est un groupe financièrement indépendant, acteur de l'économie sociale.

L'ensemble de ses excédents 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.***

Plus d'information

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 Médéric 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 MMH.

La SGAM Malakoff Médéric Humanis

Pour répondre à l'obligation réglementaire liée à la directive Solvabilité II, ses institutions de prévoyance et mutuelles sont liées au sein d'une structure juridique prudentielle, sans lien capitalistique, appelée SGAM (Société de groupe d'assurance mutuelle), qui permet **d'assurer la solidité financière entre ses membres.**

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

Elles mettent en œuvre les moyens humains et matériels permettant de réaliser en pleine synergie les opérations de gestion et d'administration des différents organismes du Groupe.

ÉTHIQUE DES AFFAIRES ET CONFORMITÉ

PRATIQUES LOYALES EN MATIÈRE DE COMMERCIALISATION, D'INFORMATIONS ET DE CONTRATS

La **Charte** éthique décline **les valeurs partagées par les collaborateurs** du Groupe quels que soient leur métier et leurs responsabilités.

Cette charte est en outre **complétée par un code de déontologie** qui précise les principales règles professionnelles que les collaborateurs doivent appliquer dans l'exercice de leur fonction.
Des **codes de déontologie sont déclinés spécifiquement** pour certaines entités du Groupe, comme Humanis Gestion d'Actifs (HGA) et Inter Expansion-Fongepar.

D'une manière générale, la veille réglementaire est effectuée par la fonction juridique, permettant d'**identifier les nouvelles réglementations et les obligations en matière d'information des clients.**

La fonction **Conformité s'assure**, quant à elle, de la **correcte prise en compte** de ces obligations réglementaires, au travers notamment du **Comité Veille réglementaire.**

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 spécifiquement par la Conformité et donne lieu à des **actions d'amélioration régulière.**

*L'année 2018 a été largement consacrée à la **mise en œuvre opérationnelle de la Directive Distribution en Assurance.** Ainsi, dans un souci d'agir dans le **meilleur intérêt des clients,** de **nombreuses actions** ont été réalisées autour de la **gouvernance produit,** de la politique de **rémunération,** de **l'information** et conseil délivrés aux clients, de la **gestion des conflits d'intérêts** et de la **formation** des collaborateurs et ce afin de toujours mieux répondre aux exigences et besoins de nos 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. C'est pourquoi les nouveaux entrants de la **direction commerciale**, en particulier, **bénéficient d'un programme de formation complet et adapté** à leur métier, comportant un module **dédié aux règles de protection de la clientèle.** L'objectif est de fournir à chaque collaborateur de cette direction une complète connaissance des produits et de la réglementation en vigueur.

En 2018, 360 collaborateurs de la direction commerciale ont suivi l'e-learning portant sur les règles de protection de la clientèle.

La protection des intérêts de la clientèle s'applique à toutes les activités de Malakoff Médéric 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 Médéric Humanis prête une **attention particulière au respect des codes de déontologie professionnels.**

LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME – LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Malakoff Médéric 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 Médéric 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 Médéric 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.

2018 EN QUELQUES CHIFFRES

48
déclarations de soupçon auprès de Tracfin[1]

dont
30
concernant des suspicions de fraude organisée à l'assurance, pour un montant total de
2 333 K€
d'opérations suspectes

3 040
collaborateurs formés à la LCB-FT

(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.

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, viendra prochainement compléter ce dispositif.

PROTECTION DES DONNÉES ET DE LA VIE PRIVÉE DES CLIENTS

Acteur majeur de l'assurance de personnes, Malakoff Médéric 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 Médéric Humanis **a mis à disposition**, sur son site internet, une **politique de protection des données** à caractère personnel ayant vocation **à détailler les règles** en la matière **et la déclinaison** de ces règles **au sein du Groupe.**

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

En mai 2018, les Groupes - qui disposaient déjà chacun d'un **Correspondant Informatique et Libertés** - ont désigné leur **DPO** (Data protection Officer/Délégué à la protection des données).

Par ailleurs, les exigences de sécurité des systèmes d'information et de protection des données personnelles sont au cœur des préoccupations de Malakoff Médéric Humanis et se traduisent par **l'intégration des principes de protection des données dès la conception** de nos nouveaux produits et services.

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.
En 2018, un serious game spécifique, sous forme **d'e-learning**, a été **suivi par 80 % du personnel.**

Données médicales

Concernant plus particulièrement les données médicales, le Groupe se donne les moyens de **respecter les dispositions de la convention Aeras** (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 **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.*

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.

En 2018, 11 100 adhésions et 37 000 sinistres traités.

ASSISTANCE ET RÉSOLUTION DES RÉCLAMATIONS ET LITIGES POUR LES CLIENTS

Malakoff Médéric 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 (1er échelon) ;
- si la réponse apportée ne le satisfait pas, de s'adresser au service dédié au traitement des réclamations (2e 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 - 3e échelon).

Afin de faciliter l'accès des clients à ce dispositif, celui-ci apparaît clairement sur le site internet Malakoff Médéric 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 Médéric 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 Organisations of the Treadway Commission) **et IFACI** (Institut Français de l'Audit et du Contrôle Internes).

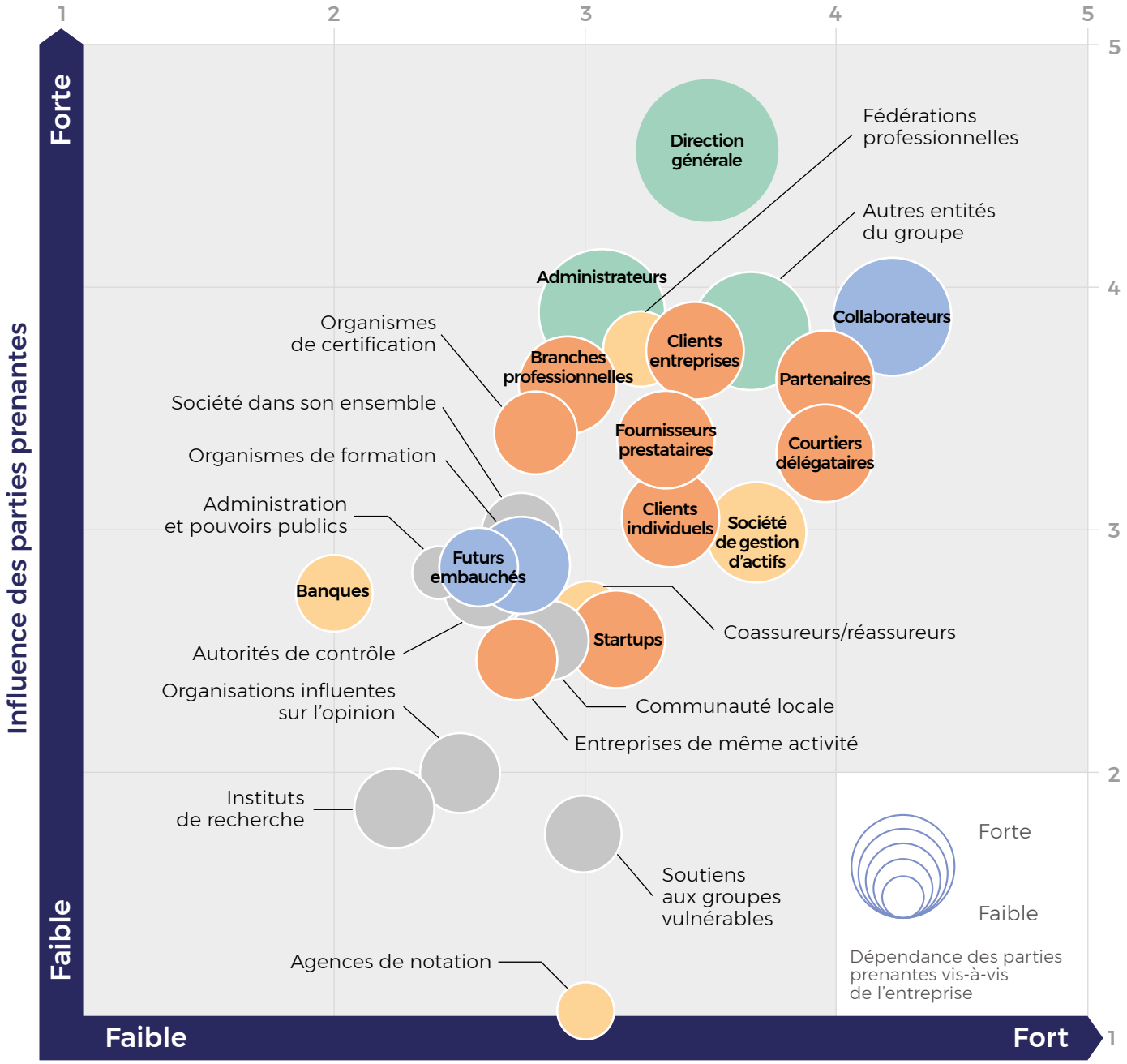
Elle encourage **l'amélioration continue de son dispositif de gestion** des risques, par une revue régulière des cartographies des risques et des contrôles, et par l'implication des métiers.

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.

Plus d'information dans le rapport RSSF

COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

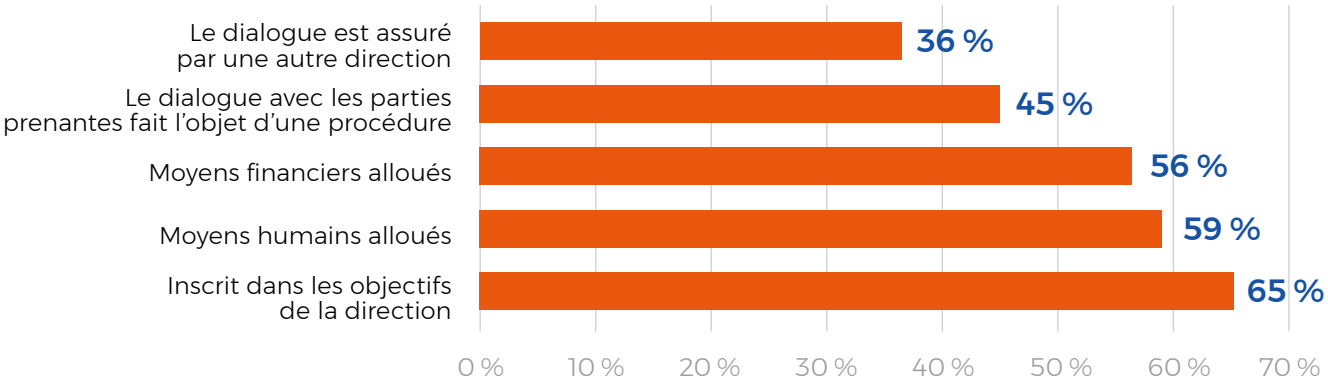
Le Groupe a identifié et hiérarchisé ses parties prenantes.
Il veille à être à leur écoute afin de répondre au mieux à leurs attentes.



Enjeux Sociaux
Enjeux Économiques
Enjeux Sociétaux
Enjeux Financiers
Enjeux de Gouvernance

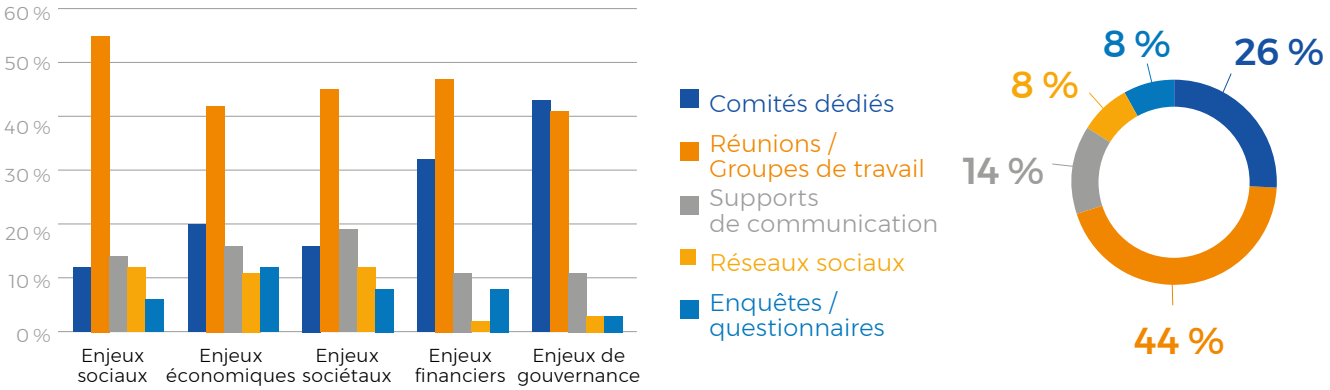
Cartographie réalisée en 2018 suite à une consultation du comité management de Malakoff Médéric

GESTION DU DIALOGUE DES PARTIES PRENANTES DU GROUPE*

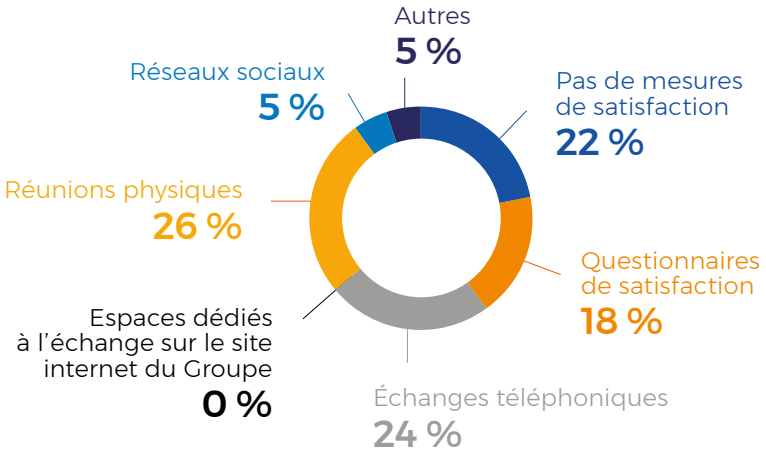


% concerné par les propositions ci-dessus, par rapport à l'ensemble des parties prenantes gérées par la direction interrogée

FORMAT DU DIALOGUE*



MESURES DE LA SATISFACTION DES PARTIES PRENANTES*



**périmètre ex-Malakoff Médéric*

CO-CONSTRUCTION AVEC LES PARTIES PRENANTES

Sa raison d'être

Malakoff Médéric Humanis a formalisé sa raison d'être en associant naturellement ses collaborateurs. Près de 70 % d'entre eux ont participé à l'enquête pour formuler ce pour quoi le Groupe existe, ce qui guide et donne sens au travail de chacun.

Son offre

Le Groupe est très investi dans la promotion de la santé au travail à travers des programmes de prévention en entreprises.

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

Pour exemple, la mise en place d'une offre santé individuelle co-conçue avec les clients finaux. Cette offre qui comprend les services et nos engagements sociaux et sociétaux est née à la suite de :

- 5 semaines d'échanges avec une communauté de futurs clients
- 1 atelier avec les parties prenantes internes
- 2 focus groups de 10 futurs clients en itérant en temps réel avec l'équipe interne
- La validation de la solution idéale auprès du marché cible

Ses espaces d'expression

Une démarche participative a été lancée en 2018 auprès des salariés afin de leur permettre de s'exprimer, de recueillir leurs idées dans un souci d'amélioration, d'innovation et **d'évolutions adaptées aux besoins opérationnels.**

Plusieurs formes d'espaces d'expression et d'ateliers collaboratifs ont émergé :

- Des **réseaux apprenants** : valorisation de métier, partage d'expérience, développement des compétences, renfort de cohésion…
- Des **ateliers participatifs** sur différentes thématiques, tel que « S'approprier les sujets de la qualité de vie au travail et proposer des actions concrètes » (14 ateliers), ou sur la prévention, la gestion des incivilités, etc.
- Des **communautés** / réseaux type communauté des Responsables de site avec pour objectif le développement d'actions en termes de décloisonnement, de partage et de création du lien sur leur site.

Partenariat stratégique avec le CNAM

*En 2015, Malakoff Médéric et le CNAM créait la chaire **Entreprise et santé** pour accompagner les entreprises dans la maîtrise des enjeux de la santé au travail.*

En 2018, le Groupe a poursuivi son engagement en signant avec lui un accord cadre. 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.

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 les nouvelles solutions.

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.

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 nos clients, nous avons **fait évoluer** notre **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, courtiers et experts-comptables. 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 possibles pour répondre aux attentes et besoins exprimés. Afin que tous les **collaborateurs** du Groupe aient facilement connaissance **de la satisfaction exprimée par nos clients, les indicateurs de mesure seront mis à disposition sur l'intranet du Groupe**.

Écouter les clients pour développer de meilleurs produits digitaux

Que ce soit en amont ou en aval, Malakoff Médéric Humanis va à la rencontre de ses utilisateurs pour développer des produits toujours plus près de leur besoin et de leur préoccupation de tous les jours.

Que ce soit le design, le marketing ou l'innovation, les utilisateurs sont positionnés au centre de toutes les préoccupations de conception.

147
Entretiens CX/UX
CX : expérience client
UX : expérience utilisateur

VISER L'EFFICIENCE

Malakoff Médéric Humanis exerce sa mission de gestion de la Retraite complémentaire dans le cadre du Contrat d'Objectifs et de Moyens (COM) 2015-2018 établi par les fédérations Agirc-Arrco. Le COM figure au cœur du projet d'entreprise et de ses orientations stratégiques.
Il vise l'efficience au service de ses clients.

RÉSULTATS

GARANTIR LA CONTINUITÉ des ressources des retraités ≥ **86 %**

84 %
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) ≥ **100 %**

137,5 %
d'EIR réalisés par Groupe

ASSURER UN SERVICE de qualité aux clients ≥ **7,8/10**

7,8/10
Note de satisfaction des clients

L'ambition est de **participer activement à l'évolution du modèle** de la Retraite complémentaire, ce qui signifie :

- Transformer et moderniser la gestion de la Retraite complémentaire ;
- Faire converger les pratiques des Groupes de Protection Sociale (GPS) ;
- Rationaliser et simplifier les processus et les fonctionnements ;
- **Développer des services de qualité et innovants tout en réduisant les coûts**.

Enjeux de Malakoff Médéric Humanis pour répondre aux attentes de ses clients :

- Pour les entreprises, simplifier leurs formalités.
- Pour les cotisants, apporter un conseil et une information de qualité.
- Pour les retraités, payer le bon montant au bon moment.

Dans un **environnement complexifié** par des changements de réglementation, de process et d'outils, **les défis relevés ont été nombreux** : double gestion Déclaration sociale nominative (DSN) et Déclaration Annuelle de Données Sociales (DADS), poursuite du regroupement des adhésions des entreprises, transformation des processus de liquidation dans un contexte d'augmentation des flux de dossiers.

Dans ce cadre contraint, **Malakoff Médéric Humanis a réussi à réduire sensiblement ses coûts de gestion tout en maintenant sa qualité de service dépassant ainsi les objectifs** du Contrat d'objectifs et de moyens (COM) signé avec l'Agirc-Arrco (cf. la fiche du COM p. 103).

CERTIFICATIONS – ÉVALUATION

Malakoff Médéric Humanis certifié ISO 9001 : 2015*

14 activités sont certifiées ISO 9001 : 2015.

Périmètre du Groupe certifié

- Gestion des prestations prévoyance, santé en gestion directe
- Gestion et cotisations des contrats standards santé-prévoyance intermédiés et prestations prévoyance intermédiées
- Gestion des contrats standards et prestations épargne retraite intermédiés
- Gestion des contacts clients
- Opérations avec les intermédiaires (rémunération et contrôle des délégataires, audit et gestion des flux délégués).

ÉVALUATION ECOVADIS 77/100 – TOP 1 %

« L'entreprise démontre la mise en place d'un système de management RSE complet sur les quatre thèmes évalués ».

Évaluation EcoVadis 2018

Dans le cadre de sa politique d'achats responsables, Malakoff Médéric évalue ses fournisseurs stratégiques sur leur propre RSE via EcoVadis, organisme leader dans l'évaluation RSE des fournisseurs.

À titre d'exemplarité, le Groupe fait l'objet d'évaluation annuelle de sa RSE par EcoVadis.

Malakoff Médéric a obtenu la note de 77/100** qui le situe au **niveau gold-avancé. Il fait ainsi partie du Top 1 % des entreprises les plus performantes dans le monde, évaluées par EcoVadis.

** La norme internationale ISO 9001:2015 définit les critères pour un système de management de la qualité. La famille ISO 9000 offre des lignes directrices et des outils aux entreprises qui veulent que leurs produits et services soient constamment en phase avec ce que leurs clients demandent et que la qualité ne cesse de s'améliorer.*

OFFRES PERMETTANT DE PALLIER LE DÉSENGAGEMENT DE L'ÉTAT EN MATIÈRE DE SANTÉ

UN FONDS D'AIDE SOCIALE

Malakoff Médéric Humanis est engagé depuis de nombreuses années dans la **lutte contre le renoncement aux soins** pour raisons financières, phénomène qui concerne un tiers des Français en 2018. Le Groupe va plus loin pour défendre le pouvoir d'achat de ses clients dans la continuité de ce qu'il fait chaque jour à travers son action sociale. (cf. page 62) avec la création d'un fonds d'aide sociale doté de **5 millions d'euros**.
Ce fonds destiné à compenser intégralement la hausse des tarifs en 2019, pour ses assurés individuels, notamment les retraités, dont le revenu par foyer est inférieur à 2 000 euros.

Le Groupe s'est engagé par ailleurs à ne pratiquer **aucune augmentation des tarifs des cotisations** d'assurance complémentaire en 2019 au titre de la réforme du 100 % santé.

Il poursuit par ailleurs son engagement pour un accès aux soins et une diminution des restes à charges à travers ses réseaux de soins et la mise en place du tiers payant.

TABLEAU DE BORD SANTÉ ASSURÉS

Cet outil digital de gestion personnalisée permet à chaque assuré de **consulter et analyser au quotidien ses dépenses de santé.** Des conseils lui sont proposés en vue d'**optimiser son budget** et de l'orienter vers des soins de qualité au meilleur coût. En complément, sont proposés des rappels de prévention adaptés en fonction de l'âge et du profil des bénéficiaires.

DES RÉSEAUX DE SOINS KALIVIA / KALIXIA

Ces réseaux* de professionnels de santé (opticiens, audioprothésistes, chirurgiens-dentistes, ostéopathes et centres de santé) permettent un **accès à des soins de qualité, à des tarifs maitrisés**. 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 global** 38 M€ en 2018 (vs 25,5 M€ en 2017) - et de **diminuer fortement le reste à charge** de ses assurés.*

60 % des assurés du Groupe vont dans le réseau d'opticiens Kalivia quand ils ont besoin de lunettes, et 65 % d'entre eux n'ont aucun reste à charge.
18 millions de bénéficiaires.

** 5 100 opticiens partenaires, 3 200 chirurgiens-dentistes partenaires, 3 400 centres d'audioprothèses, 400 pour le réseau Ostéopathie.*
*** Gain global : cumul des économies réalisées sur les achats d'équipements (optique et audio) grâce aux réseaux Kalivia.*

ENTREPRISE TERRITOIRE DE SANTÉ

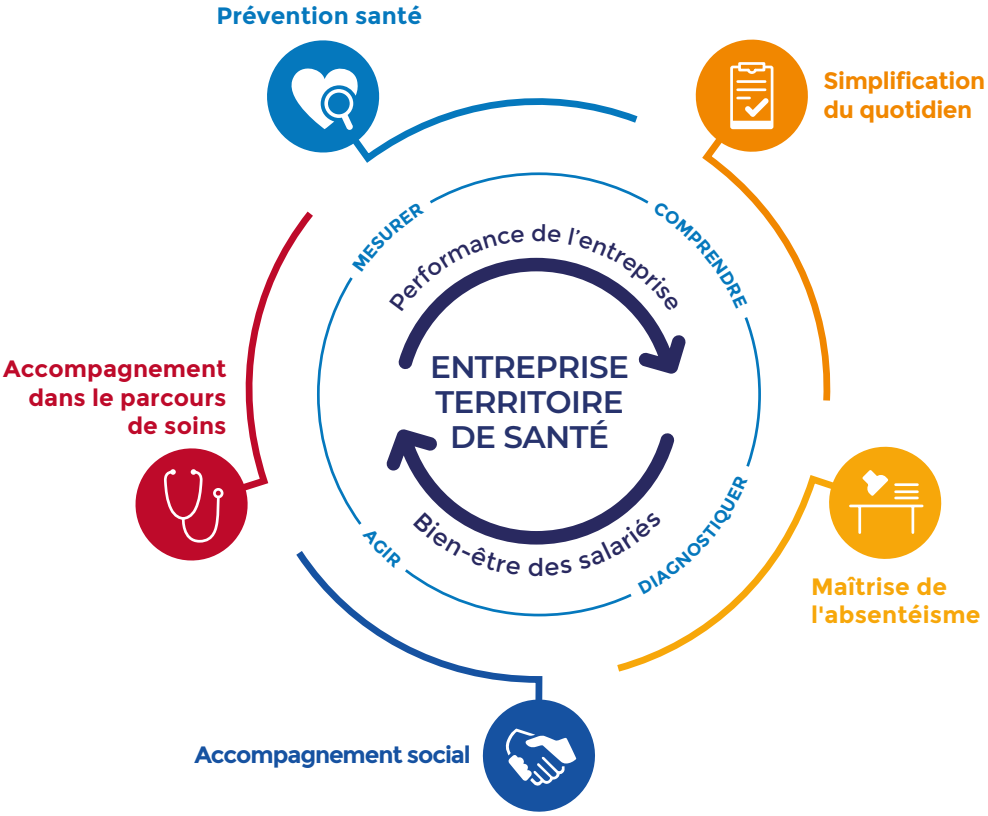
Afin de **soutenir la performance sociale et économique de ses entreprises clientes en capitalisant sur le bien-être des salariés**, Malakoff Médéric Humanis s'engage pour faire de la protection sociale un investissement durable.

Pour ce faire, le Groupe a conçu une démarche responsable autour de la santé, du bien-être et de la performance au travail qui intègre aux garanties d'assurance santé et prévoyance des services innovants d'accompagnement, d'orientation dans l'offre de soins, de prévention et de coaching.

Cette démarche est construite autour de 4 étapes :

- **Comprendre** les problématiques liées aux grands enjeux des entreprises telles que l'absentéisme, les risques professionnels, la pénibilité.
- **Diagnostiquer** les principales problématiques auxquelles est confrontée l'entreprise et sur lesquelles agir.
- **Agir** en mettant à la disposition de l'entreprise des outils efficaces et adaptés à son profil.
- **Mesurer** l'efficacité du plan d'actions et procéder régulièrement aux ajustements nécessaires.

Complète, elle se décline en 5 programmes correspondant aux enjeux clés des entreprises.



*Cette démarche a été récompensée deux fois en 2018 en recevant le **1er grand prix de la Responsabilité sociétale des marques** & le **prix Or** lors de la **6è Nuit de la RSE**.*

Lauréat 2018 GRAND PRIX RSM RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE LA MARQUE PRODURABLE / LinkUp Factory

MALAKOFF MEDERIC
pour son projet "Entreprise Territoire de Santé"
Catégorie #ServicesEntreprises
1er Grand Prix de la Responsabilité Sociétale des Marques

OFFRES AUTOUR DES NOUVEAUX MODES DE VIE ET DE CONSOMMATION

MM INNOV'

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

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

Voir la vidéo

PROGRAMME D'ÉTUDES ET DE RECHERCHE 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. 64), d'**enrichir l'innovation marketing produits et services**, et d'**identifier de nouveaux modes de travail** au bénéfice de nos collaborateurs.

COMMENT ÇA VA AUJOURD'HUI ?

Des journées d'information et de sensibilisation sont organisées dans l'entreprise cliente permettant aux salariés de :

- faire le point sur leurs habitudes et comportements au quotidien et tester leurs connaissances sur un des huit thèmes de prévention santé suivants : Audition / Vision / Équilibre alimentaire / Sommeil / Addictions / Risque routier / Stress / TMS
- repartir avec des conseils pratiques à adopter au travail comme à la maison.

Objectifs

430
journées d'ici 2020

190
journées déployées en entreprise, (17 déployées avant 2018)

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 met à leur disposition une offre multicanale, des politiques de protection des données personnelles et médicales et dématérialise ses services.

DEUXIÈME AVIS MÉDICAL

En cas de problème de santé sérieux, le service Deuxième avis médical est un site qui **permet** aux salariés des entreprises clientes Malakoff Médéric Humanis **de confirmer, en moins de 7 jours** auprès d'un médecin spécialiste, un diagnostic, une intervention ou un traitement médical. **Facile d'accès, 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 Médéric Humanis propose à ses assurés un service de téléconsultation, **disponible 7j/7 et 24h/24, partout dans le monde,** pour recevoir par téléphone un avis médical, dans le **respect du secret médical**.

Voir la vidéo

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 éco-conduite, risques routiers, gestion du stress, TMS, risques chimiques…

PROGRAMME ABSENTÉISME

Depuis plusieurs années, Malakoff Médéric Humanis développe des outils toujours plus efficaces et innovants pour aider les entreprises à agir sur leur absentéisme. C'est ainsi que **les entreprises** qui se sont **engagées dans une démarche d'analyse et de prévention** de l'absentéisme ont vu **leur taux d'absentéisme chuter de 13 %** en 5 ans.

Grâce à l'utilisation de la data, un nouveau service, Hygi, co-construit avec ses clients dès 2018, permet aux entreprises notamment de visualiser leur absentéisme, de le mesurer, le comparer à celui d'autres entreprises et même d'en évaluer mensuellement le coût.

Des plans d'actions définis à la suite d'un diagnostic et tenant compte du ressenti des salariés peuvent être déployés avec l'accompagnement des conseillers du Groupe.

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 innovante pour **adapter l'espace client en ligne à ses clients** qui rencontrent un **problème visuel, moteur, ou cognitif**. Qu'il soit sur ordinateur, tablette et smartphone.

Amélioration également de l'**accessibilité de sa relation client au téléphone et de ses boutiques** à ses **clients** sourds et **malentendants**, avec notamment la solution Acceo, **par connexion internet, simple, immédiate et sécurisée** (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).

Au sein de la relation client, création d'une plateforme relation clients sourds et malentendants. 2 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.

DES SOLUTIONS POUR LES SALARIÉS EN FRAGILITÉS

L'accompagnement social Malakoff Médéric Humanis met à la **disposition des salariés** des **solutions d'écoute, de conseil et d'orientation**, pour répondre aux situations de fragilité, ainsi que des **solutions pour les entreprises** afin de l**es aider à prendre soin de leurs salariés.**

Les services de l'accompagnement social :

- Espaces d'information et d'échanges
- Aides à la famille
- Accompagnement des personnes en situation de handicap
- Accompagnement budgétaire et maladie
- Aide aux aidants
- Anticipation de la retraite

Création d'une offre de protection sociale adaptée aux besoins spécifiques des personnes handicapées

Des kits pour répondre aux enjeux RH

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

En 2018, **4 577 kits** de la collection enjeux RH (handicap, TMS, RPS) distribués (dont 15 % sur le thème handicap).

PRODUITS D'ÉPARGNE SOCIALEMENT RESPONSABLES ET SOLIDAIRES

Démarche porteuse de sens, les produits d'épargne responsables répondent à la volonté de proposer des solutions d'épargne salariale trouvant leur utilité au plus près de chacun. Les solutions du Groupe permettent à chaque actif d'investir dans des entreprises locales ou de l'économie sociale et solidaire.

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) du Groupe, **accompagne ses clients dans les mutations économiques** et leur **propose des solutions** innovantes et **adaptées à leurs enjeux**.

Ainsi Epsens est la **première société d'épargne salariale engagée** qui propose 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).

Cet engagement est **rappelé** lors de la **Semaine de l'épargne salariale** de mars, **en tant que partenaire** de cet événement national **pour aider les salariés à mieux comprendre l'épargne salariale.**

Voir la vidéo

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

590 000
comptes épargnants

5,5 Mds
d'euros d'encours

CAPITAL HUMAIN

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

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

La politique Qualité de vie au travail du Groupe s'inscrit dans le cadre de la démarche « entreprise territoire de santé » (voir page 36). Elle s'inscrit ainsi pleinement dans la stratégie des services avec une symétrie des intentions entre les services proposés aux clients et ceux à disposition des collaborateurs.

Les solutions Clients sont déployées et expérimentées à l'identique pour les salariés du Groupe qui continue d'enrichir son dispositif « qualité de vie au travail » autour de trois thèmes essentiels : la **prévention des risques, l'accompagnement des collaborateurs et l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.**

Le service qualité de vie au travail (QVT) est chargé notamment du déploiement et de l'accompagnement des collaborateurs sur le plan social et sur le plan de la prévention et de la santé. Composé d'une **équipe pluridisciplinaire** (**psychologue, service social, service de santé du travail**...), son rôle est d'écouter, suivre et accompagner les collaborateurs en situation difficile.

En 2018, le service s'est associé pour un **tour de France des sites** aux directions marketing et engagements sociaux et sociétaux **pour sensibiliser les collaborateurs aux différents services du Groupe.**

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, la mutuelle d'entraide sociale : Allasso, est une mutuelle inter-entreprises relevant du Livre III du Code de la Mutualité. Grâce à cette mutuelle, les salariés du Groupe **disposent de très nombreuses aides** : 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.

D'autre part, **les salariés bénéficient** au même titre que les clients **de tous les services dispensés par l'Action Sociale** (*cf.* pages 62 et suivantes).

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 auprès de 1 180 collaborateurs contribue à améliorer les conditions de travail et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Recueil des besoins des salariés

En complément de la mise en place d'espaces d'expression, cf. page 29, **l'outil Quintivium** a été proposé aux collaborateurs ayant indiqué lors de leur entretien annuel ne pas bénéficier d'un équilibre vie professionnelle/vie personnelle satisfaisant. 40 collaborateurs ont rempli un questionnaire puis réalisé une séance de 2 h de coaching avec un consultant spécialisé. Un plan d'actions concret et simple à mettre en œuvre est co-construit à la fin de cet entretien.

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 ces 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 Médéric Humanis est à ce jour l'un des seuls employeurs du marché à proposer un tel service. En 2018, plus de **353** familles ont bénéficié de ce service et **441** enfants ont été accueillis dans 8 établissements. **3 282** journées ont été dispensées.

Un accueil en crèche de 20 enfants est également proposé sur le site de Lille.

Plateforme Mes Solutions Family

Un portail d'informations et de services parentalité a été lancé sur 5 thématiques : futur parent, parent de jeune enfant, parent d'adolescent, en charge d'un parent dépendant, tous les salariés.

A titre d'exemple, 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

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…

Des mises à disposition sont tenues et proposées par le service QVT et le service social du travail sur les différents sites du Groupe. Des actions de sensibilisation à l'accompagnement des aidants ont été déployées en 2018 sur les sites à destination des collaborateurs et des managers et une rubrique spécifique a été créée sur l'intranet.

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

- Droit à la déconnexion (création d'une rubrique intranet dédiée, mise en place de règles clés/droit conventionnel et individuel à la déconnexion
- Actions de sensibilisation et bonnes pratiques dans le cadre de l'utilisation des outils technologiques (charte de messagerie…).

SANTÉ-SÉCURITÉ

Malakoff Médéric Humanis dispose de **plusieurs dispositifs de prévention santé**.

- Des baromètres sociaux (tous les deux-trois ans, dernier baromètre en 2018) ;
- Les documents uniques et plans de prévention des risques et un outil dédié ;
- Un service de santé au travail (médecins, infirmiers, psychologue salariée du Groupe)

Risques psycho-sociaux

Il 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 les acteurs RH centraux, de proximité et des filiales ainsi que la Qualité de vie au travail.
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.

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 (29 appels en 2018).
Écoute et soutien sont assurés par des psychologues qui identifient des pistes d'actions, en toute confidentialité (299 interventions en 2018).

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)

Téléconsultation

Une expérimentation a été lancée sur l'année 2018. 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 télémédecine 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

Un plan d'action national sur le cancer et les maladies chroniques vient renforcer notre démarche d'accompagnement à la suite de la **signature de la charte de l'INCA[1] et Cancer@work[2].**

Après une conférence inaugurale, 5 ateliers thématiques ont été organisés en 2018 auprès de différents publics (malades, aidants, RH, collègues et managers) pour déboucher sur des actions concrètes à mettre en place en 2019.

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, 28 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 Médéric 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. En 2018, 20 personnes ont été suivies. L'**enquête de satisfaction** qui a été faite auprès des personnes suivies **confirme** par leur satisfaction l'**utilité** de cet accompagnement.

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. Tous les salariés absents de plus de 90 jours reçoivent un courrier d'information des dispositifs de l'entreprise en la matière ainsi qu'une mise à disposition de la mission.

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 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 Médéric Humanis et les Universités STAPS** (Sciences Techniques des Activités Physiques et Sportives).

L'objectif de ce **partenariat** est 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.**

(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.

COMPÉTENCES ET EMPLOYABILITÉ

LA GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES ET LA CONDUITE DE CHANGEMENT

Malakoff Médéric Humanis souhaite à travers l'ensemble des dispositifs déployés dans le cadre de la GPEC, permettre à chaque collaborateur **d'évoluer** au sein de l'entreprise, de construire son parcours d'évolution professionnelle **dans un climat de confiance.**

En 2018, mise en œuvre de l'accord GPEC signé fin 2017, avec le déploiement des dispositifs suivants :

- **l'observatoire des métiers et des compétences** pour partager sur **les évolutions des activités** du Groupe et les modalités **d'accompagnements** mises en œuvre **pour les collaborateurs**,
- les **Comités Métiers GPEC** pour avoir une **visibilité sur les transformations** des activités et leurs impacts sur les compétences et les emplois,
- la **Revue d'Évolution Professionnelle** pour identifier et **accompagner individuellement** les collaborateurs dans leur projet d'évolution professionnelle.

Le Groupe, en intégrant un **volet GPEC – Conduite du changement RH dans les grands projets mis en œuvre**, a permis la mise en place **d'accompagnements ciblés** dans le cadre des projets de changement d'outil, d'évolution des compétences et d'évolution des activités.

À ce titre une **GPEC de la DSI** a été déployée en anticipant des transformations majeures de cette activité, avec notamment :

- un plan de formation important pour une mise à jour des compétences et/ou l'acquisition de nouvelles compétences,
- le repositionnement des collaborateurs sur les nouvelles activités avec la mise en œuvre de plans individuels de formation.

MOBILITÉ

Afin de dynamiser la mobilité, pour construire le Groupe de demain avec les collaborateurs d'aujourd'hui, **un espace accessible à tous les collaborateurs** a été déployé.

« CHANGER BOUGER » est une plateforme sur laquelle les collaborateurs :

- disposent de **l'information sur les évolutions des métiers** pour décrypter leur environnement,
- utilisent les outils d'aide à la réflexion sur leur projet,
- **construisent un projet** clair et **réaliste,**
- **mettent en œuvre un plan d'actions** pour évoluer dans leur activité ou bouger en s'appuyant sur les équipes RH de proximité ou sur leur manager.

LA FORMATION

La formation joue un rôle majeur dans la transformation du Groupe, aussi bien en lien avec le projet stratégique du Groupe que la mise en œuvre des COM *(contrats d'objectifs et de moyens retraite, voir page 103)*.

En 2018, le service formation a accompagné le **développement de parcours de formation** afin :

- d'**améliorer l'expérience** vécue par le **client** en faisant évoluer durablement le comportement 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, **les accompagner dans l'appréhension des nouveaux outils numériques**, Près de 50 % des salariés ont obtenu leur passeport dans le cadre du programme Netexplo*.
- d'intégrer une **culture du feedback** au niveau de l'entreprise en formant la ligne managériale,
- de **valoriser ses métiers** retraite et leurs transformations associées *via* le certificat de Qualification Professionnel Conseiller retraite. Ce certificat permet de développer et de reconnaître les connaissances et les compétences des collaborateurs du Groupe

** Netexplo academy : programme d'acculturation digitale regroupant 21 thèmes du numérique (réseaux sociaux, santé connectée…).*

en contact avec le client et plus particulièrement lors des Entretiens Information Retraite (EIR) et ce en collaboration avec le centre de formation du GIE Agirc-Arrco.

- de **développer** les démarches de **professionnalisation et d'employabilité** sur des filières sensibles ou en transformations avec la mise en place de :
  - parcours certifiants sur des filières porteuses telles que le management et la chefferie de projet,
  - parcours diplômant de Conseiller en Économie Familiale et Sociale pour répondre à sa politique de développement de services et aux contraintes du marchés.

4,96 %
de la masse salariale consacré à la formation

La formation s'appuie sur un **réseau de formateurs occasionnels et internes afin d'accompagner les évolutions réglementaires majeures et sur des projets structurants pour le Groupe.**

Un parcours certifiant dédié aux formateurs internes et occasionnels a également été déployé au sein du Groupe. Celui-ci professionnalise et valorise leur rôle.

Elle a également développé des compétences de création d'e-learning au sein de l'équipe dans la perspective de développer les parcours de **formation Blended** (formations multimodales mixant le présentiel et le distanciel) qui présentent de nombreux avantages : **multiplicité des approches pédagogiques qui favorisent un meilleur apprentissage**, une accessibilité facilitée, plus de réactivité et moins de déplacements.

L'accès à la formation est facilité avec le **portail de formation « MyUniversity »**, qui permet à chacun de gérer sa formation de façon plus proactive. Il a été présenté aux collaborateurs lors d'un tour de France.

L'entreprise entend donc 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 de créer une dynamique commune **d'entreprise apprenante**. Ainsi, en 2018, la formation des nouveaux managers a été construite sous forme

d'un p**arcours multimodale accessible** sur MyUniversity avec une partie en distancielle, préparant les séances de travail collectives en présentiel.

L'ANIMATION MANAGÉRIALE

La démarche d'animation managériale déployée depuis 2017 pour transformer le management afin de réussir le projet d'entreprise a été renforcée en 2018 avec notamment un **élargissement des actions vers les managers de proximité**.

Cette démarche portée par la Direction générale est déployée par les managers du Comex et du TOP management.

Différents dispositifs ont été mis en place en 2018 avec notamment :

- des **ateliers « Cultivons la confiance »** ;
- une **animation en continu** du TOP management par les directeurs du Comité Management Groupe autour des engagements individuels ;
- des **formations Feedback** sur les managers du TOP management ;
- **l'autodiagnostic managérial** des pratiques en perspective des missions managériales ;
- des **cafés managers** pour échanger entre managers de proximité sur leurs pratiques autour d'un thème lié à l'objectif A.R.T. (Autonomie – Responsabilisation et Transversalité). Thèmes phares de 2018 : « Réussir une délégation responsabilisante », « Développer la pratique du feedback » ;
- les **parcours** de formation managers ont été **revus et déployés.**

Toutes ces actions engagent les managers à incarner, déployer une coopération agile, responsabilisante et transversale, génératrice de confiance pour les collaborateurs.

DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES

L'ambition de Malakoff Médéric 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 MÉDÉRIC HUMANIS, 1ER 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 6,80 %)*
- ***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 Egalité 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 notre rôle d'entreprise citoyenne et responsable

ÉGALITÉ FEMMES – HOMMES

- **Deux accords pour garantir l'égalité professionnelle.**
- Pour garantir l'égalité de traitement entre les hommes et les femmes au moment des augmentations individuelles, 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 ses collaborateurs.
- **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.
- Deux **réseaux mixité pour favoriser la mixité** et la promotion des femmes à des fonctions de responsabilité. Lieu d'échanges au sein du Groupe, conduite de réflexions collectives en lien avec les métiers. Pour atteindre ces objectifs, l'association propose des réunions, des conférences ou ateliers. De plus, son adhésion au réseau Financi'Elles marque un engagement dans le secteur de l'assurance et permet tous les deux ans de réaliser une étude sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes au sein du Groupe.

MISSION HANDICAP

Une politique soutenue d'insertion et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Le Groupe poursuit un objectif volontariste dépassant celui imposé par la loi. Les principaux objectifs en matière de politique handicap ont tous été réalisés.

Chiffres 2018

- **Maintien** dans l'emploi (216 collaborateurs suivis) ;
- **Aménagements** de poste matériel : 165 aménagements ;
- **Accompagnement** des salariés : 539 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 43 ESAT et Entreprise Adaptées ;
- **Sensibilisation :** événements organisés dans l'entreprise et dédiés au Handicap ou incluant le Handicap : 65 (animations sur site, ateliers, conférences, sensibilisation en comité manager, campagne de communication, articles/témoignages…) ;
- **Recrutement :** 35 personnes en situation de handicap dont 5 en contrats d'alternance. Et 5 accueils de stagiaires ;
- Participation en 2018 à plusieurs forums de recrutement spécialisé (Forum IFPASS, Mission Handicap Assurance, Talents Handicap, etc.).

6,80 %
de taux d'emploi de travailleurs handicapés dont

6,37 %
en taux d'emploi direct

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 âgés et assurer la transmission intergénérationnelle des savoirs et des compétences.

L'insertion durable des jeunes

La politique RH du Groupe à destination des jeunes se traduit notamment par :

- le financement par la taxe d'apprentissage d'écoles partenaires stratégiques pour les futurs recrutements du Groupe ;
- une présence régulière sur les forums ;
- le partenariat avec 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.

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 Médéric Humanis**.

Près de
250
alternants

Voir la vidéo

Des rencontres sont également organisées avec des collaborateurs du Groupe pour expliquer leurs métiers mais aussi leur présenter des métiers d'avenir tels que les métiers d'actuaires et de souscripteurs.

Le Groupe favorise le recours à l'alternance afin d'atteindre un taux d'emploi de 5 % de jeunes en alternance, et de stagiaires sous convention de stage et s'est engagé à former 100 % de ces jeunes embauchés en CDI.

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.

Signature de la Charte entreprises et Quartiers qui vise à favoriser l'accès à l'emploi aux habitants des quartiers populaires : mise en place d'actions de parrainage, d'ateliers de coaching, accueil de stagiaires de 3e.

Plus de
60
tuteurs Article 1
et Institut Télémaque

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 séniors souhaitant **bénéficier d'un bilan de compétences et facilite 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 inter générationnel »** pour favoriser la mise en œuvre du contrat de génération au sein de l'entreprise.

LA PRÉVENTION ET LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Des actions de communication et de sensibilisation pour faire évoluer les représentations et les comportements

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 des acteurs RH
- Formations des managers
- Ateliers de réflexion et d'espace d'expression autour de thématiques à enjeux sociétaux (faits religieux, orientation sexuelle, etc.)
- Actions de sensibilisation innovantes (théâtre d'entreprise, témoignages de salariés, etc.

Une cellule d'écoute « diversité »

Cette cellule (hotline ou entretiens physiques) 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. 9 saisines en 2018. Cette cellule est depuis fin 2018 gérée par le déontologue en lien avec le pôle Diversité.

DIALOGUE SOCIAL

La direction alloue des moyens matériels et heures de délégation au-delà de la loi. Tous les projets de l'entreprise sont soumis à consultation ou à l'information des IRP. Les questions stratégiques sont traitées au sein du CCE.

Tout au long de l'année 2018, le dialogue social au sein de l'UES Malakoff Médéric et de l'UES Humanis s'est poursuivi et a abouti à la conclusion de 25 accords collectifs et avenants, portant notamment sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, le télétravail, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ou encore l'épargne salariale.

Suite à l'annonce du projet de rapprochement entre Malakoff Médéric et Humanis en juin, le second semestre de l'année 2018 a été en grande partie consacrée au processus d'information consultation des instances représentatives du personnel compétentes, à la préparation des travaux nécessaires au transfert des contrats de travail des collaborateurs de l'AMA et de l'AMR au sein de deux nouvelles associations de moyens employeurs au 1er janvier 2019 ainsi qu'à la création des conditions de fonctionnement du dialogue social à partir du 1er janvier 2019 jusqu'aux élections professionnelles.

Dans ce cadre, **5 accords collectifs ont été négociés** entre les Directions et les Organisations syndicales représentatives de Malakoff Médéric et d'Humanis en fin d'année :

- Un accord portant reconnaissance de l'Unité Economique et Sociale Malakoff Médéric Humanis signé le 27 novembre 2018 ;
- Un accord de méthode relatif aux modalités de négociation jusqu'à l'issue des élections professionnelles dans le cadre du rapprochement entre Malakoff Médéric Humanis signé le 27 novembre 2018 ;
- Un accord relatif à la survie des instances représentatives du personnel élues et à la mise en place d'un Comité Central d'Entreprise commun au sein de l'UES Malakoff Médéric Humanis signé le 6 décembre 2018 ;
- Un accord relatif à la survie de la représentation syndicale dans le cadre du rapprochement entre Malakoff Médéric Humanis signé le 6 décembre 2018 ;
- Un accord sur les engagements sociaux pris dans le cadre du rapprochement entre Malakoff Médéric Humanis signé le 6 décembre 2018.

Expression concrète de la volonté du groupe Malakoff Médéric Humanis de construire une politique RH forte apportant le plus grand soin à la dimension humaine, **l'accord sur les engagements sociaux** a pour ambition de permettre à chaque salarié d'aborder son avenir professionnel dans le nouvel ensemble avec confiance et sérénité. **Au-delà des diverses garanties** apportées dans le cadre du rapprochement en matière d'emploi, de mobilité, de classification, de rémunération ou encore d'accompagnement du changement, les engagements pris offrent une **large part au développement et la reconnaissance dans la durée des compétences**, en soutien des souhaits d'évolution professionnelle et en réponse aux nouvelles opportunités qu'offre la taille du Groupe.

L'année 2019 sera dédiée à la préparation des prochaines élections professionnelles, à la réalisation d'un programme de consultations et de négociations en lien avec la constitution opérationnelle du groupe Malakoff Médéric Humanis et la mise en œuvre opérationnelle de son ambition tant économique que sociale.

ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

Malakoff Médéric Humanis s'engage auprès de plus de 400 associations (voir page 62) pour défendre les causes liées au cancer, handicap, aidants familiaux…

Il favorise l'implication de ses collaborateurs pour s'engager en faveur de **ces causes d'intérêt général**, que ce soit dans un cadre sportif, culturel ou autres.

Événements sportifs solidaires

Le Groupe finance ou co-finance de nombreux événements sportifs solidaires pour permettre au plus grand nombre de ses salariés d'y participer : Vertigo, la Marseillaise, les foulées de l'assurance, Cyclo cancer, Octobre rose…

En 2018, **2 659 salariés se sont engagés** lors de **48 événements sportifs solidaires.** Près de 200 000 euros ont ainsi été versés aux causes solidaires grâce à eux.

Pour fédérer ces collaborateurs sportifs engagés et **susciter** de nouvelles motivations pour la **pratique d'une activité physique,** une **communauté MMH Sports** regroupe plus de **500 salariés.**

Le Comité National Olympique et Sportif Français a remis fin 2018 les trophées Sentez-vous sport.

Par ses nombreuses actions, partenariats, sponsoring et le fort engagement de ses salariés dans des activités sportives et solidaires, notre Groupe a pris la troisième place du **trophée de l'entreprise la plus sportive de France**.

Challenge connecté

Les **761 collaborateurs** participants ont permis de récolter des fonds **pour l'association Entr'Aide** et son programme « une lame pour courir » pour que **10 jeunes amputés puissent** réaliser leur rêve : faire ou **refaire du sport** grâce à une prothèse de course.

Plus de

2 650

salariés investis

Plus de

500

membres MMH Sports

Collecte pour la Cravate solidaire

Le Groupe a organisé fin 2018 sa semaine solidaire de l'emploi avec l'association la Cravate Solidaire. Une grande collecte de vêtements adaptés à un entretien d'embauche a été organisée sur plusieurs sites. L'objectif est d'accompagner les candidats en insertion professionnelle en luttant contre les discriminations liées à l'apparence. Plus **d'1 tonne de vêtements et accessoires** collectée et 21 000 euros versés pour soutenir l'association.

SOCIÉTÉ

GESTION D'ACTIFS RESPONSABLES ET À IMPACTS POSITIFS

Le Groupe détient **20 fonds labélisés ISR** qui représentent **4,6 Mds€.** Ces investissements portent sur les actions zone euro, Europe, États-Unis, les obligations convertibles, les obligations souveraines et crédit et le monétaire.

Il est également investi dans **4 fonds solidaires** pour un montant de **46 M€.** Et **3 fonds** labelisés Transition Énergétique et Écologique pour le Climat (**TEEC**) pour un montant de **116 M€.**

Par ailleurs, des critères ESG ont été intégrés dans les mandats en direct et dans certains fonds dédiés avec notamment un seuil minimal de notation extra-financière et des normes d'exclusion. La prise en compte de **filtres ESG** concerne **16 Mds€** d'encours.

Par ailleurs, le groupe a poursuivi les investissements dans les obligations vertes, ils sont de 320 M€ en 2018, ce qui représente une hausse de 25 % sur un an.

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.

Plus d'information dans le rapport RSSF

RELATIONS FOURNISSEURS ET ACHATS RESPONSABLES

La direction Achats de Malakoff Médéric 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 intègre les enjeux RSE. Diffusion de la charte à tous les fournisseurs actifs.
- Structuration des process Achats intégrant les critères RSE.
- Intégration des **critères RSE dans les appels d'offres**, expression de besoins…
- Référencement des fournisseurs : revue des exigences RSE ce qui permet notamment d'optimiser le panel fournisseur.
- Campagnes d'**évaluation des fournisseurs** sur leur politique RSE.
- Utilisation de la plateforme **EcoVadis** pour l'évaluation des fournisseurs stratégiques du Groupe sur leur RSE. En 2018, **67 % du chiffre d'affaires Achats a été réalisé avec des fournisseurs évalués sur leur politique RSE.**
- Évaluation des fournisseurs par EcoVadis et suivi automatisé grâce à l'implémentation d'un tableau de bord dans l'outil de suivi des fournisseurs du Groupe.
- 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 43 ESAT et entreprises adaptées** en 2018, pour un chiffre d'affaires réalisé de **1 207 443 €.**
  Intégration systématique de la RSE dans les thèmes développés lors des revues fournisseurs stratégiques ou critiques, jusqu'à des revues spécifiques RSE avec certains fournisseurs.
- Insertion systématique d'une **clause RSE dans ses contrats**, dont une clause spécifique pour le respect de la Diversité, destinée à nos 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 Médéric Humanis.
- Des **contrôles sur les fournisseurs** sont régulièrement effectués par le correspondant Risque.
- Revue tous les trimestres avec les acheteurs des **indicateurs de suivi**, dont les indicateurs RSE, par pôle d'achats.
- Visite des éditions du Salon Handicap Emploi et Achats responsables pour l'identification de sociétés employant des personnes handicapées ou en insertion avec lesquelles le Groupe pourrait collaborer.

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 notre performance environnementale pour impulser une dynamique de progrès continu
- Poursuivre une politique innovante d'investisseur responsable (Voir le rapport page 79)

Réduire notre empreinte environnementale en optimisant la gestion de nos ressources

- Réduire nos émissions de CO_2 par une politique énergétique responsable pour nos bâtiments, nos transports et notre fonctionnement d'exploitation
- Réduire notre consommation de fournitures et d'eau
- Augmenter le taux de recyclage en renforçant la gestion responsable de nos déchets
- Renforcer le volet environnemental de notre politique d'achats responsables

Minimiser l'empreinte biodiversité de nos sites

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

ATTÉNUATION DES CHANGEMENTS CLIMATIQUES ET ADAPTATION

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 nos centres de gestion et nos établissements du parc médico-social et sanitaire.
- Implantation dans des bureaux labellisés HQE, BBC, BREEAM Europe : Commercial, Offices, 2009, et/ou BREEAM In-Use International : 2015.
- 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.

Transport

Le transport représente le poste le plus émissif en termes de Gaz à Effet de Serre (GES). Les actions mises en place contribuent à la réduction de nos émissions :

- Choix d'**implantation des locaux** conditionné à leur **accessibilité en transport en commun**, pour exemple l'acquisition de nouveaux sites parisiens intra-muros ;

INFORMATIQUE

Actions réalisées en 2018

- *Accompagnement du dispositif de télétravail des collaborateurs par le remplacement de PC fixes par des PC portables (630 utilisateurs) répondant aux normes éco responsables.*
- *720 collaborateurs ont été accompagnés dans le cadre de la mise en place du télétravail.*
- *Poursuite du programme « Green IT » : **7 032 postes** sont couverts par le « Green IT » sur l'année 2018 et sont donc en **arrêt automatique chaque nuit**.*
- *Poursuite du **renouvellement du parc** de postes de travail des collaborateurs permettant la **réduction de 2/3 de la consommation électrique** (497 PC portables et 1 456 PC fixes « Tiny »)*

- Équipement de la flotte du Groupe avec des **véhicules faiblement émissifs** : **99,6 g. CO_2/km** en 2018. Moyenne en baisse constante. La moyenne nationale étant de 112 g. CO_2/km
- 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…).

*En 2018, le site de Garges-lès-Gonesse (95) a obtenu le certificat « **BREEAM In-Use International : 2015** » avec des niveaux de certification en matière de performance environnementale situant l'immeuble a minima parmi les 20 % de projets mondiaux ayant atteint de tels niveaux (« excellent » et « good »).*

PRÉVENTION DE LA POLLUTION ET UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES

Gestion et valorisation 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).
- **Achat de produits électroniques recyclés :** notamment lors de l'aménagement d'un nouveau site ou d'un renouvellement de postes.
  Depuis 2015, le pôle Achats a commandé 2 250 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 contribue à la plantation d'un arbre en France pour chaque poste téléphonique recyclé acheté, soit 2 250 arbres plantés (750 supplémentaires en 2018).*

En aval,

- **Tri, collecte et recyclage des déchets** grâce à nos 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.

Politique papier Groupe

- Adhésion à l'éco-organisme Citeo. 458 tonnes de papiers déclarés en 2018. En baisse constante grâce à notre politique d'impression responsable.
- Utilisation à **100 %** de ramettes **de papier** de bureau A4 **FSC/PEFC** et **de 75 g** au lieu de 80 g. pour 50 % du Groupe.
- Utilisation **pour tout document** de communication de **papier certifié PEFC ou FSC** a minima et de **papier recyclé**.
- 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 ;
  - diffusion d'un guide pratique de « non-impression » ;
  - création d'une gouvernance dédiée, le Comité Transverse Imprimé (CTI).

COMITÉ TRANSVERSE IMPRIMÉ

Créé en 2015, 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 Comité Transverse Imprimés pour validation.

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

PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ

Les différentes activités du Groupe ont des impacts directs et indirects sur l'environnement.
Pour compenser, **le Groupe contribue à la préservation de la biodiversité en finançant des projets liés à la santé et au changement climatique.**

Gestion des espaces verts

80 % de ses espaces verts sont gérés de façon écologique.

Préservation des pollinisateurs

Le Groupe a implanté 35 ruches sur 6 de ses principaux sites.

Contribution à la reforestation

Malakoff Médéric Humanis collabore avec la société Pur projet pour un projet de reforestation en forêt amazonienne. Ce projet est en lien avec des opérations menées auprès de nos clients et auprès de nos collaborateurs, ou encore dans le cadre de la compensation carbone du tonnage de papier non recyclé déclaré à Citeo.
11 610 arbres plantés.

Plus d'informations sur le programme **purprojet.com**

SOUTIEN AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL

Illustration de l'engagement social et sociétal du Groupe, les actions sociales retraite et assurance de Malakoff Médéric 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, nos 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 DE L'ACTION SOCIALE ASSURANCE

Soutenir le handicap

Améliorer la qualité de vie des personnes en situation de handicap et de leur famille

En proposant des **aides individuelles ciblées** pour nos assurés, actifs ou retraités, des conseils (mission Ecoute Conseil Orientation).

En soutenant des projets collectifs :

- financement de **projets associatifs**
- soutien à l'**innovation sociale**
- **accessibilité** aux sports (handisport et sport adapté), à la culture et aux loisirs
- **soutien à l'éducation, au logement et à la scolarité.**

Favoriser le retour à l'emploi

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

Lutter contre le cancer (et maladies chroniques)

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.

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 nos 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.

Actions prioritaires :

- le développement de solutions aux personnes qui prennent soin d'une personne dépendante, et soulager leur quotidien,
- la mise à jour du site Internet dédié (le site des aidants),
- le développement de projets régionaux et locaux (échange et lien social),
- les solutions de répit,
- des études réalisées sur les aidants qui nous permettront de mieux comprendre les besoins,
- l'accompagnement de dispositifs innovants.

Voir le rapport

Voir le site

LES ENGAGEMENTS DE L'ACTION SOCIALE RETRAITE

Une stratégie inscrite dans le respect des quatre orientations prioritaires Agirc-Arrco pour 2014-2018 :

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 ;

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 ;
- Développer des actions destinées à lutter contre la vulnérabilité liée à l'avancée en âge.

Aider les aidants familiaux

- 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 le grand 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 ECO Hébergement et consolider les partenariats nécessaires à cette mission ;
- 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.

PRISE DE POSITION EN FAVEUR DES GRANDS ENJEUX DE SOCIÉTÉ & SENSIBILISATION DU GRAND PUBLIC

Malakoff Médéric Humanis est **engagé** depuis de nombreuses années dans la **lutte contre le renoncement aux soins pour raisons financières**, phénomène qui concernait un tiers des Français en 2018.

Le Groupe défend le pouvoir d'achat des Français et crée **pour ses assurés individuels les plus fragilisés un fonds d'aide sociale doté de 5 millions d'euros** destiné à compenser intégralement la hausse des tarifs en 2019.

Il participe activement à l'évolution du modèle de la retraite complémentaire en s'engageant dans un nouveau Contrat d'objectifs et de moyens 2019-2022 pour l'amélioration de l'efficience de la retraite complémentaire auprès de ses clients entreprises, actifs, futurs retraités et retraités.

LE COMPTOIR DE LA NOUVELLE ENTREPRISE

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

Ce site décrypte les nouvelles pratiques managériales, les enjeux liés à la santé et à la qualité de vie au travail dans un contexte en mutation constante. 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 la vidéo **Voir le site**

COLLOQUE SUR LES FRAGILITÉS

Le 20 juin 2018, le Groupe a organisé un grand colloque sur les situations de fragilités des salariés ; l'occasion de dévoiler les principaux résultats de son étude exclusive menée sur ce sujet. Une matinée riche en échanges et enseignements.

Voir la vidéo

FOCUS HANDICAP

UN SOUTIEN 360°

Malakoff Médéric 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****.*

13 M€
dédiés au handicap en 2018

@mmHandicap

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

FONDATION D'ENTREPRISE MALAKOFF MÉDÉRIC HANDICAP

L'objet de la Fondation Malakoff Médéric Handicap est de f**avoriser 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 essaimables 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 ville 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 :

- L'association **Ecodair :** insertion professionnelle de personnes atteintes d'un handicap mental ou psychique par le reconditionnement de matériel informatique

- **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

HANDISPORT

Partenariat avec la Fédération Française Handisport

Après neuf années d'un partenariat très actif, marqué notamment par son soutien à des athlètes de premier plan, la création du Club des Supporters Handisport sur Facebook et la révélation de l'hymne du Club, le Groupe continue d'accompagner la FFH dans ses diverses actions :

- le développement de la pratique sportive par les enfants handicapés scolarisés en milieu ordinaire,
- la promotion du sport comme vecteur d'intégration sociale,
- les bienfaits du sport pour la santé,
- le sport de haut niveau.

En 2018, le Groupe soutenait dix athlètes de haut niveau (neuf athlètes handisport et un guide). Ils forment le **Team Malakoff Médéric Humanis**. L'une des athlètes est salariée du Groupe.

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 a souhaité poursuivre son soutien à la FFSA, dans le développement de ses activités dont :

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

À fin 2018, **le Groupe a soutenu 19 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). En 2019, le Team sera partiellement renouvelé et comprendra 12 athlètes dont 1 issu du sport adapté.

ACCÈS À LA CULTURE

MMH Festival Tour

Malakoff Médéric 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 MM 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 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 : 7 partenariats en 2018, ils seront de 13 en 2019. Il **se diversifie et essaime au bénéfice d'un plus large public** de personnes handicapées.

ANNEXE

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.

Cf. La loi n°2015-992 du 17 août 2015 relative à la Transition Energétique pour la Croissance Verte.

Le groupe Malakoff Médéric Humanis a été créé au 1er janvier 2019. Il exerce uniquement en France. Les chiffres reportés concernent l'ensemble du Groupe, sauf mention particulière.

Périmètre reporté : Association de Moyens Retraite (AMR), GIE Humanis Retraite Complémentaire, Association de Moyens Assurance (AMA), GIE informatique SI2M, GIE Humanis Fonctions Groupe, GIE Humanis Assurance de personnes.

Année couverte : 2018. Pour les années précédentes, voir les rapports 2017 Malakoff Médéric et Humanis.

Reporting à titre volontaire.

GOUVERNANCE

Indicateurs[1]	2018
Taux de propositions de la délégation générale approuvées par les conseils	**98 %**
Taux de participation aux assemblées générales	**73 %**
Nombre de réunions des conseils d'administration	**170**
Nombre de membres des conseils d'administration	**570**
% de femmes dans les conseils d'administration	**28 %**
% de femmes au comité exécutif	**33 %**
Nombre de représentants des assurés individuels	**85**
Nombre d'heures de conférence-formation proposés aux administrateurs	**84 h**
Taux de présence des administrateurs aux formations	**51 %**

(1) proforma 2018 des ex-Groupes Malakoff Médéric et Humanis

SOCIAL

Indicateurs	2018
EMPLOI	
L'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	
Effectif total au 31/12/18 (CDD et CDI), dont :	**11 486**
Répartition par âge : moins de 30 ans	**966**
Répartition par âge : 30 - 50 ans	**7 247**
Répartition par âge : plus de 50 ans	**3 273**
Nombre de salariés en CDI	**10 530**
Dont % de femmes	**72 %**
Dont % d'hommes	**28 %**
Nombre de salariés en CDD	**956**
Dont % de femmes	**76 %**
Dont % d'hommes	**24 %**
Nombre moyen mensuel de travailleurs temporaires	**21**
Nombre de stagiaires	**171**
Les embauches et les licenciements	
Nombre total d'embauches au court de la période	**2 001**
Nombre d'embauches CDI	**537**
Nombre d'embauches CDD	**1 464**
Nombre de départs au cours de la période (volontaires, licenciements…)	**1 451**
Dont nombre de démissions (simples et après congés sans solde)	**242**
Dont nombre de licenciements pour cause économique	**0**
Dont nombre de licenciements pour d'autres causes	**72**
Dont nombre de ruptures conventionnelles	**94**
Turn over	**5,30 %**
Les rémunérations et leur évolution	
Rémunération annuelle moyenne (euros) - hors primes non mensuelles	**42 115**
Femmes	**38 419**
Hommes	**51 660**

SOCIAL

Indicateurs	2018
Les rémunérations et leur évolution	
Nombre de salariés promus dans l'année dans une catégorie supérieure	**1 170**
Cadres	**223**
Agents de maîtrise	**414**
Employés	**533**
ORGANISATION DU TRAVAIL	
L'organisation du temps de travail	
Part de salariés à temps partiel (%)	**17 %**
Effectif en équivalent temps plein (ETP) permanent	**9 869**
Taux de recours à l'intérim	**2,02 %**
L'absentéisme	
Taux d'absentéisme maladie	**5,21 %**
Nombre de journées d'absences maladie	**187 409**
Dont cadres	**32 946**
Dont agents de maîtrise	**56 593**
Dont employés	**97 870**
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 du CHSCT	**220**
Nombre de représentants du personnel	**984**
Nombre de réunions avec les représentants du personnel	**761**
Nombre de personnes bénéficiaires d'un congé de formation économique, sociale et syndicale	**47**
Nombre de recours à des modes de solutions non judiciaires engagées pendant l'année	**24**
Nombre d'instances judiciaires engagées dans l'année où l'entreprise est en cause	**14**
Nombre de jours de grève	**7**
Le bilan des accords collectifs	
% de sujets négociés ayant abouti à un accord	**95 %**
Part de collaborateurs couverts par une convention collective (%)	**100 %**

SOCIAL

Indicateurs	2018
SANTÉ ET SÉCURITÉ	
Les conditions de santé et de sécurité au travail	
Effectif formé à la sécurité	**625**
Somme des dépenses de sécurité effectuées dans l'entreprise (en euros)	**559 814**
Somme des dépenses consacrées à l'amélioration des conditions de travail dans l'entreprise (en euros)	**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	**2**
Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	
Nombre total d'accidents avec arrêt	**65**
Nombre de journées d'absence pour maladie professionnelle ou accident de travail et de trajet	**3 657**
Taux d'absentéisme pour accidents de travail, de trajet ou maladie professionnelle	**0,1 %**
Taux de fréquence	**3,07 %**
Taux de gravité	**0,07 %**
FORMATION	
Les politiques mises en œuvre en matière de formation	
Taux d'investissement en formation : part de la masse salariale consacrée à la formation (%)	**4,96 %**
Part de salariés ayant bénéficié d'au moins une action de formation au cours de l'année (%)	**87,61 %**
Montant consacré à la formation continue (en euros)	**24 415 012**
Nombre de salariés ayant suivi une formation pendant l'année	**10 167**
Nombre de salariés ayant bénéficié d'un congé formation rémunéré (CIF)	**29**
Nombre total d'heures de formation	**241 220**
Cadres	**67 860**
Agents de maîtrise	**66 515**
Employés	**106 844**
Nombre d'heures de formation moyen par salarié	**24,38**

SOCIAL

Indicateurs	2018
ÉGALITÉ DE TRAITEMENT	
Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	
Nombre de journées d'absence congés maternité	**36 683**
Nombre de journées d'absence congés paternité	**1 101**
Enveloppe équité / mesures conventionnelles / GPEC (en % de la masse salariale)	**0,4 %**
Index égalité femmes-hommes	**85/100**
Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	
% de salariés en situation de handicap ayant bénéficié d'une formation	**52 %**[1]
Nombre de salariés en situation de handicap	**740**
% de salariés en situation de handicap par rapport à l'effectif total	**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)	**6,80 %**
Nombre d'actions concrètes en faveur du handicap	**65**
Nombre d'embauches (CDI, CDD)	**35**
Nombre d'accompagnements de maintien dans l'emploi[2]	**216**
Nombre d'entretiens de collaborateurs	**540**
La politique de lutte contre les discriminations	
Nombre de collaborateurs sensibilisés par une présentation directe (animation, atelier, conférence…)	**2 840**
% de salariés à temps partiel ayant bénéficié d'une formation	**77,50 %**
Taux d'accès pour les collaborateurs en situation de handicap	**52 %**[1]
Nombre de cas traités par la cellule « Allodiscrim »	**9**

(1) périmètre Malakoff Médéric

(2) 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…).

SOCIAL

Indicateurs	2018
Nombre d'actions menées en faveur de la diversité, de l'égalité entre les femmes et les hommes, et du handicap	82
% de sites accueillant du public conformes à la réglementation pour l'accessibilité des personnes en situation de handicap	100 %
Déontologie	
Nombre de sollicitations du déontologue[1]	11
Nombre de sollicitations reçues par le déontologue ayant nécessité une action	8
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL	
Nombre d'enfants des salariés accueillis dans les mini-clubs MM	441[1]
Nombre de collaborateurs accompagnés (intervention psychologue + assistante sociale, cellule d'écoute…)	1 678[1]
Salariés sensibilisés à la QVT	2 640[1]
Nombre de collaborateurs bénéficiant du télétravail	1180

ENVIRONNEMENT

Indicateurs	2018
POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE ENVIRONNEMENTALE[1]	
Démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	1 bâtiment certifié BREEAM® In-Use.
Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	
Nombre de participants à une action de sensibilisation sur les problématiques environnementales	1200

(1) périmètre Malakoff Médéric

ENVIRONNEMENT

Indicateurs	2018
Nombre de collaborateurs formés ou en cours de formation en matière d'éco-conduite et de prévention routière	**80**
ÉCONOMIE CIRCULAIRE	
Prévention et gestion des déchets	
Quantités de déchets produits (sur les 13 principaux sites)	**1 456 t.**
Tonnes de papier collectées pour recyclage (sur les 16 principaux sites)	**527**
Tonnes de papier déclarées à CITEO	**458**
Utilisation durable des ressources	
Consommation d'eau (sur les 9 principaux sites)	**44 070 m³**
La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	
Consommation de ramettes de papier / ETP (hors reprographie)	**7,76**
% de papiers de classe B (selon classification du WWF)	**100 %**
% d'objets publicitaires Malakoff Médéric Humanis éco-conçus	**61 %**
La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	
Consommation totale d'énergie	**50963 MWh**
Utilisation d'énergies renouvelables > 20 % mix énergie	**100 %**[1]
Réduction de la consommation d'énergie *via* des technologies innovantes	**259 179 KWh**[1]
CHANGEMENT CLIMATIQUE	
Les rejets de gaz à effet de serre	
Nombre de km parcourus par les collaborateurs dans le cadre de leurs déplacements professionnels	**35127812**
Dont nombre de km en **avion**	**899 316**
Dont nombre de km en **train**	**13 366 315**

(1) périmètre Humanis

ENVIRONNEMENT

Indicateurs	2018
Dont nombre de km en **voiture** Location Longue Durée	**19 028 852**
Dont nombre de km en véhicules personnels	**1 833 329**
Taux moyen d'émissions de GES de la flotte automobile (parc véhicule de fonction et de service)	**99,6 g. CO_2/km**
Nombre de salles de réunion équipées pour la visioconférence (soit **100 % des établissements cibles équipés**)	**68**
PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ	
Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	
Somme dépensée pour la protection de la biodiversité (ruchers et reforestation)	**63 293,34 euros**

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Indicateurs	2018
ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE	
Impact territorial, économique et social de l'activité de la société[1]	
Kalivia - taux de fréquentation du réseau audio	**70 %**
Kalivia - taux de fréquentation du réseau optique	**60 %**
Nombre de collaborateurs dédiés œuvrant pour l'action sociale	**412**
Montant des ressources financières dédiées aux actions sociales Retraite et Assurance	**153 M€**
Nombre de missions Écoute, conseil, orientation, menées par le réseau des actions sociales	**73 087**
Budget de la fondation Handicap par an pendant 5 ans	**2 M€**

ACHATS

Indicateurs	2018
INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE	
Sous-traitance et fournisseurs	
Nombre total de fournisseurs actifs	**5 076**
Part du CA réalisé avec des entreprises adaptées, ESAT... Et montant du CA réalisé	**0,42 %, soit 1 207 443 euros**
% du chiffre d'affaires réalisé avec des fournisseurs évalués sur leur politique de responsabilité sociétale	**67 %[1]**
Contrats fournitures, sous-traitance, prestations de services, mise à disposition (EA, ESAT, CDTD) en unité bénéficiaire (UB)	**46,10**

(1) périmètre Malakoff Médéric (hors SI2M)

LOYAUTÉ DES PRATIQUES

Indicateurs	2018
Nombre de cas de fraude externe avérés	**175**
Nombre de déclarations faites à Tracfin	**48**
Nombre de déclarations direction générale du Trésor (gel des avoirs)	**6**
Nombre de réclamations clients individuels Assurance (AMA)	**30 462**
Nombre de réclamations entreprises Assurance (AMA)	**2 696**
Taux de réclamation global (nb de réclamations / Nb de clients particuliers et entreprises Assurance)	**0,32 %**
Nombre de réclamations clients individuels Retraite complémentaire (participants et retraités /futurs retraités) (AMR)	**124 064**
Nombre de réclamations entreprises Retraite complémentaire (AMR)	**2 639**
Délai moyen de réponses aux réclamations Retraite (AMR)	**92,3 % des réponses < 10 jours ouvrés**
Délai moyen de réponses aux réclamations Assurance (AMA)	**14,5 jours**
Nombre de demandes d'exercice des droits des personnes (cf. opposition commerciale)	**1 027**
Nombre de cas de médiation tranchés en faveur du client	**40**
Taux de mise en œuvre des recommandations d'audit	**Groupe : 86,7 % Retraite : 88 % Assur. : 87,6 %**
Nombre d'exercices de plan de continuité (métiers et SI)	**5**
Production informatique / Taux de disponibilité globale	**99,61 %**

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 Médéric 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.

POLITIQUE DE PLACEMENT ET TRANSITION ÉNERGÉTIQUE POUR LA CROISSANCE VERTE

RAPPORT 2018

malakoff médéric humanis

SANTÉ – PRÉVOYANCE – RETRAITE – ÉPARGNE

POLITIQUE DE PLACEMENT ET TRANSITION ÉNERGÉTIQUE POUR LA CROISSANCE VERTE

1. POURQUOI LES INVESTISSEURS DOIVENT PRENDRE EN COMPTE LE RISQUE CLIMATIQUE DANS LEURS PLACEMENTS FINANCIERS

L'investissement socialement responsable (ISR) est une expression qui recouvre les diverses démarches d'intégration du développement durable au sein de la gestion financière. Comme le soulignait déjà l'Inspection Générale des Finances en 2002 dans un rapport qui demeure d'actualité, l'ISR n'est pas réductible à une définition simple et consensuelle : « L'évolution des termes utilisés pour caractériser ce secteur témoigne de son extension progressive : « d'éthique », il est ainsi devenu « socialement responsable », avant d'œuvrer en faveur du « développement durable ».

L'ISR répond généralement à trois objectifs principaux en investissant :

- Selon une certaine philosophie et dans le respect de certaines valeurs ;
- En prenant en compte les risques et les opportunités tirés de l'analyse extra-financière des émetteurs ;
- En visant un impact favorable sur les aspects sociaux, environnementaux et de gouvernance.

Plus récemment, à l'occasion de la Conférence de Paris sur le Climat (COP21) qui s'est tenue en 2015, un nouveau cadre réglementaire a vu le jour afin de définir les attendus en termes de communication pour les investisseurs institutionnels. Une loi a été adoptée en 2015 (loi n°2015-992) transposée par un décret d'application (n°2015-1850 du 29 décembre 2015) appelé « Article 173 de la Loi française de Transition Energétique pour la Croissance Verte » :

- Entré en vigueur le 1er janvier 2016, le décret introduit de nouvelles exigences de transparence pour les investisseurs institutionnels, et leurs intermédiaires, gestionnaires d'actifs, obligeant ces derniers à décrire les modalités de prise en compte des critères sociaux, environnementaux et de gouvernance (ESG) dans leurs politiques d'investissement.
- Les principales informations demandées sont :
  - La présentation de la démarche générale de prise en compte de critères ESG et des procédures internes permettant de les identifier et de les évaluer.
  - Les informations utilisées pour l'analyse : données financières ou extra-financières, notations, analyses internes et externes du reporting des entreprises, rapports.
  - La méthodologie et les résultats de l'analyse des risques liés au climat expliqués et accompagnés des principales données (périmètre retenu et les scénarios climatiques de référence, l'horizon de temps, les approches, statiques ou dynamiques…) La mesure des émissions de gaz à effet de serre (GES) des portefeuilles « passées, actuelles ou futures, directes ou indirectes », doit également être présentée.
  - La contribution au financement de la transition écologique et énergétique.
- Les entités ayant au-moins 500 M€ de bilan consolidé ou combiné doivent mettre en œuvre l'ensemble des dispositions.

En outre, il convient de rappeler le sens de la demande faite par le législateur. L'objectif est d'inciter à l'innovation en termes de reporting pour mieux appréhender les risques suivants (source : FFA) :

RISQUES GÉNÉRIQUES EN CAS DE NON MAÎTRISE DES FACTEURS ESG		
E	S (social, sociétal et sous-traitance)	G
Risques de réputation (dont impact CA)		
Risques de pénalités financières		
Risques réglementaires		
Risques liés au financement		
Risques de discontinuité de l'activité		

Pour le risque climatique, il faut spécifiquement analyser deux risques (source FFA) :

RISQUES SPÉCIFIQUES AU RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE	
Risques physiques : pertes liées à des évènements climatiques extrêmes (inondations, tempêtes)	**Risques de transition :** ajustements vers une économie bas carbone (risques de *stranded assets*)

La mesure de l'empreinte carbone et le suivi des gérants pour obtenir une réduction de cette empreinte est donc le premier pas vers une stratégie globale de maitrise des risques climatiques.

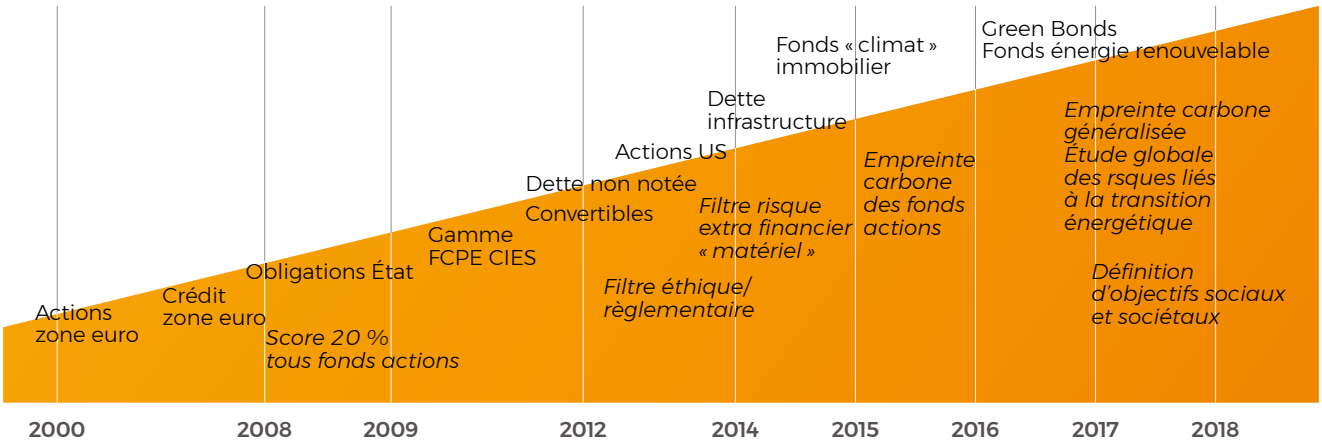
2. ENGAGEMENTS ESG DANS L'ADN DU GROUPE MALAKOFF MÉDÉRIC HUMANIS

La lutte contre le changement climatique est un engagement en pleine cohérence avec les valeurs de nos groupes. En tant que groupe paritaire et mutualiste soucieux d'agir en investisseur de long terme responsable, Malakoff Médéric et Humanis font de leur contribution à la réduction des émissions de carbone dans l'atmosphère une ambition et une source d'innovation. La responsabilité sociétale fait donc partie intégrante de l'ADN de nos groupes.

Pour matérialiser ces ambitions en mesures concrètes, nos deux groupes ont développé des approches d'engagements sociétaux.

Malakoff Médéric a œuvré pour améliorer sa responsabilité sociétale à travers de nombreuses démarches actives (qualité de vie au travail, diversité, travaux de performance énergétique, achat responsable…).
Fort de cette conviction, une gestion actions Investissement Socialement Responsable (ISR) a été initiée dès 2000. Le groupe a été noté 77/100 « niveau gold avancé » par l'organisme indépendant EcoVadis en 2018. Il se situe dans le top 1 % des fournisseurs les plus performants, évalués dans le monde.
C'est dans cette logique que l'investissement responsable s'est développé.

Ainsi, ces engagements ont abouti notamment à la formalisation d'objectifs définis au travers d'une politique de placements et de transition énergétique pour la croissance verte, qui intègre progressivement des critères environnementaux, sociaux et gouvernementaux dans le cadre de la gestion des portefeuilles de placements.



Humanis, porté par son programme environnemental – « Humanis s'Engage pour l'Environnement » (H2E) – poursuit son engagement à travers trois axes forts :

- la réduction de l'empreinte carbone de son portefeuille d'actions dans un premier temps et qui sera étendu aux obligations cotées ;
- le développement au travers de sa société de gestion Humanis Gestion d'Actifs, de son fonds d'obligations vertes labélisé Transition Energétique et Ecologique pour le Climat (TEEC) ;
- une démarche de dialogue actionnarial incitant les entreprises à diminuer leurs émissions de gaz à effet de serre (GES).

Humanis a alors établi une charte de gouvernance financière fondée sur les valeurs d'engagement, de partage et d'ambition, valeurs issues de ses racines paritaires et mutualistes.

À travers cette charte, Humanis assume sa responsabilité d'investisseur de long terme, prenant en compte les dimensions environnementale, sociale et de gouvernance dans ses décisions financières.

L'approche « investisseur socialement responsable » s'articule 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'activités du groupe ;
- le développement de l'ISR 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.

Nos deux groupes se rejoignent alors sur de nombreux points et notamment en participant aux principales initiatives de place visant à être des acteurs pleinement investis et engagés dans le processus de transition appliqué à la gestion financière.

Ainsi, nos engagements se sont formalisés via l'adhésion à des associations ou des initiatives d'investisseurs institutionnels au niveau mondial :

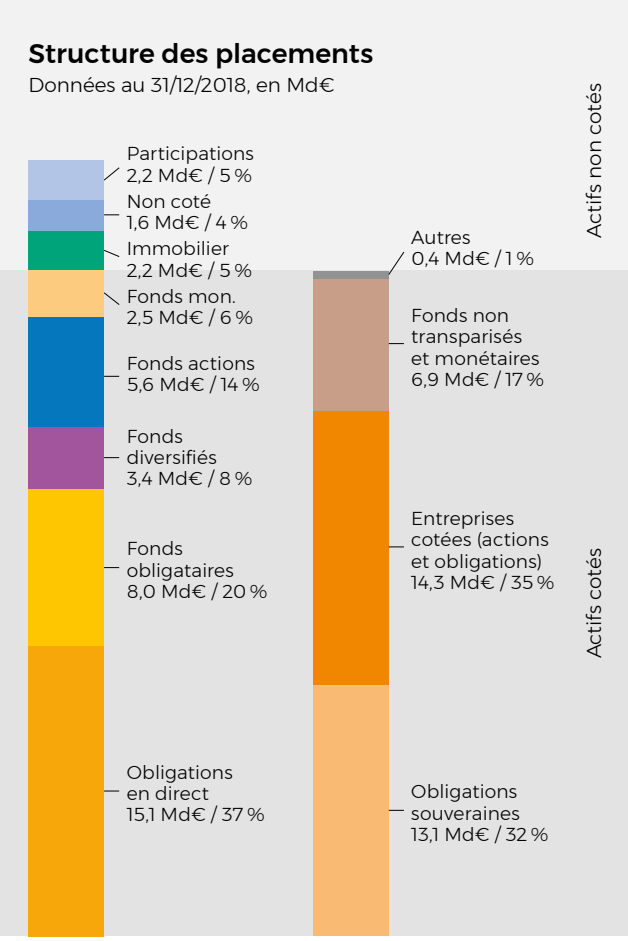
3. LES CRITÈRES ESG DANS NOS PLACEMENTS

3.1. Structure des placements en 2018

Le groupe Malakoff Médéric Humanis gère près de 41 Md€ au 31/12/2018, qui se répartissent en deux métiers :

- L'assurance pour 27 Md€ qui représente essentiellement de l'assurance de personnes collective en santé et prévoyance.
- La retraite complémentaire pour 14 Md€. Ce sont une partie des réserves des caisses AGIRC ARRCO.

31/12/2018 Md€	Assurance	Retraite	**Total groupe**
Ex Humanis	3,9	8,0	**11,9**
Ex Malakoff Médéric	23,1	5,6	**28,7**
Malakoff Médéric Humanis	**27,0**	**13,6**	**40,6**



La majorité des investissements du groupe s'effectue dans des titres cotés souverains ou d'entreprises (34,7 Md€ soit 85 %). Malakoff Médéric Humanis investit également dans les classes d'actifs non cotées : immobilier, private equity, infrastructures.

Les placements du groupe sont gérés majoritairement par deux sociétés de gestion filiales du groupe : une société de gestion interne, filiale à 100 %, Humanis Gestion d'Actifs (HGA), et une société de gestion partenaire, filiale à 5 %, La Banque Postale Asset Management (LBPAM). Ces deux sociétés sont engagées dans le développement durable, et ont développé chacune une approche propriétaire sur l'inclusion des critères ESG dans la gestion des placements.

3.1.1. Placements cotés ISR

Le groupe détient 20 fonds labélisés ISR[1] qui représentent 4,6 Md€. Ces investissements portent sur les actions zone euro, Europe, États-Unis, les obligations convertibles, les obligations souveraines et crédit et le monétaire.

Par ailleurs, des critères ESG ont été intégrés dans les mandats en direct du périmètre ex-Malakoff Médéric et ex-Humanis et certains fonds dédiés avec notamment un seuil minimal de notation extra-financière et des normes d'exclusion. La prise en compte de filtres ESG concerne 16 Md€ d'encours.

(1) Les fonds labellisés ISR sont : Fédéris ISR Euro, Fédéris ISR France, LBPAM ISR Actions Euro, Fédéris ISR Actions Amérique, Fédéris ISR Actions UD, LBPAM Actions ISR EuroMonde, Fédéris Pro Actions ISR, LBPAM Actions Entreprises, LBPAM IRC Actions Euro Min Var, Sycomore Happy @ Work, Sycomore Shared Growth, Fédéris Oblig ISR International, Fédéris Crédit ISR, UBAM Convertible Euro SRI, Fédéris trésorerie, LBPAM Responsable Tréso, Humanis Retraite Actions, Humanis Retraite Actions bas carbone, HP actions HGA, MHN actions HGA.

MÉTHODOLOGIE ISR DE LBPAM

Émetteurs souverains

Le portefeuille est constitué en grande majorité d'obligations souveraines des pays européens. Elles sont évaluées avec une approche « qualité » qui tient compte de la solvabilité à long terme. À la suite de la crise des dettes souveraines, il semble pertinent d'évaluer, en plus des critères ESG standards, les critères de solvabilité des États.

Titres cotés d'entreprises

Critères utilisés pour l'analyse ESG et l'impact sur le climat

La philosophie ISR est fondée sur quatre axes qui permettent d'appréhender les opportunités et les risques du monde d'aujourd'hui et de demain.

Les critères environnementaux sont pris en compte au sein de deux de ces axes : la transition économique et énergétique et la gestion des ressources.

Informations utilisées pour l'analyse des émetteurs

Pour les entreprises notées par les agences de notation extra-financière, l'analyse combine une approche « sectorielle » et une approche « best-in-class ». L'étude du secteur se fait à partir des 4 axes présentés précédemment. L'analyse quantitative ISR de l'émetteur est basée sur un outil interne de notre société de gestion qui utilise des sources externes reconnues : deux agences de notation extra-financière (MSCI ESG Research et Vigeo), un fournisseur spécialisé sur l'environnement (Trucost) et des fournisseurs généralistes (Bloomberg, Factset). Une analyse qualitative est ensuite réalisée : vérification de la cohérence des informations, suivi régulier des sociétés et des parties prenantes, rencontres régulières avec les sociétés.

Les entreprises non couvertes par les agences de notation extra-financière sont analysées en reprenant les quatre axes de la philosophie ISR, avec une grille de critères d'évaluation précis. Ce processus robuste permet d'analyser les entreprises en croissance qui présentent des opportunités extra-financières fortes, et dont le cœur de métier ou la stratégie sont directement tournés vers les thématiques d'avenir (transition énergétique et économique) et de territorialité. Cette grille est également utilisée pour analyser les entreprises qui ne sont pas encore notées par les agences de notation extra-financière, lors de leur introduction en bourse.

MÉTHODOLOGIE ISR DE HGA

Humanis a choisi dans un premier temps de calculer l'empreinte carbone de ses portefeuilles actions, dans le cadre de sa politique de pilotage des aspects « Environnementaux » des facteurs ESG.

Toutefois cela n'a pas empêché le développement d'outils d'analyse pour l'ensemble des actifs liquides en portefeuilles (obligations d'État, obligations privées, actions), via sa société de gestion interne Humanis Gestion d'Actifs. Cela permet notamment d'analyser via un filtre ESG complet les différents supports d'investissements.

Pour les obligations d'État, Humanis Gestion d'Actifs a développé une méthode d'analyse propriétaire en choisissant trois critères discriminants, pertinents et permanents pour évaluer les émetteurs publics de l'Union Européenne :

Environnement : performance environnementale intégrée, calculée par Yale

Social : coefficient de Gini, calculé par Eurostat

Gouvernance : indicateur de corruption perçu, calculé par Transparency International

Ces trois indicateurs permettent d'évaluer de manière statistiquement significative le pays, en identifiant ceux aux performances supérieures ou inférieures à la moyenne sur un, deux ou trois critères. Cette évaluation permet de définir et de structurer un univers d'investissements avec des recommandations de sous-pondération ou de surpondération par rapport à d'autres pays en recommandation neutre car proche de la moyenne.

Pour les émetteurs obligataires et monétaires privés, un filtre de sélection de l'univers socialement responsable évalue la transparence et la responsabilité (environnementale, sociale et de gouvernance) des entreprises.

Sur les actions, pour chaque secteur, 10 critères ont été retenus, selon la pertinence et le caractère discriminant du critère dans le secteur. Les critères retenus sont ensuite équipondérés, ce qui se traduit par une prise en compte différente des questions E, S et G selon les secteurs, comme illustré ci-après en exemple pour les secteurs des banques et de la chimie :

SECTEUR : BANQUES

E.3.1.10	Normes sectorielles des crédits et des prêts
E.3.1.11	Gestion socialement responsable
E.3.1.15	Services financiers durables
S.1.2	Politique contre la discrimination
S.1.3	Programme pour la diversité
G.1.1	Politique contre la corruption
G.1.4.1	Politique contre le blanchiment d'argent
G.2.7	Féminisation du Conseil d'Administration
G.2.9	Indépendance du Conseil d'Administration
G.2.11	Ratio Enron (non audit/audit)

SECTEUR : CHIMIE

E.1.2.10	Intensité eau
E.1.3.2	Gestion des déchêts dangereux
E.1.3.4	Programme de gestion de l'eau
E.1.7.0	Programme de réduction de CO_2
E.3.1.16	Produits dangereux
S.1.4	Couverture par la négociation collective
S.1.6.5	Évolution du taux de fréquence d'accident
S.2.1	Suivi des normes sociales dans la *supply-chain*
G.2.7	Féminisation du Conseil d'Administration
G.2.9	Indépendance du Conseil d'Administration

3.1.2. Placements thématiques

En plus du label ISR, deux autres labels sont présents dans les portefeuilles : le label solidaire et le label Transition Énergétique et Écologique pour le Climat (TEEC).

Il existe 4 fonds solidaires[2] pour un montant de 46 M€.

Il existe trois fonds TEEC[3] pour un montant de 116 M€.

a) Fonds sur la transition énergétique et écologique pour le climat

Le processus de gestion utilisé dans les investissements thématiques labellisés TEEC intègre des critères financiers et extra-financiers. Ces critères extra-financiers sont liés à la thématique environnementale : une sélection de sociétés engagées dans la transition énergétique, du fait de leur activité relevant directement ou indirectement des thématiques environnementales, est effectuée.

Ces activités sont :

- mobilité et transport durable : transports collectifs, véhicules à faible émission CO_2...
- économie circulaire : gestion de l'eau, recyclage...
- bâtiments verts : rénovation (isolation...) et construction (bâtiments à faible consommation énergétique...)
- services et solutions environnementaux : efficacité énergétique, technologies vertes...
- énergies renouvelables : production d'énergie solaire ou éolienne, fabrication de turbines ou de panneaux...
- Agriculture et alimentation soutenable : Gestion des forêts, agro-écologie, alimentation bio

Les entreprises associées directement aux filières du nucléaire et des énergies fossiles ainsi que celles responsables de violation sévère des principales normes internationales en matière de droits humains et de préservation de l'environnement sont exclues.

Une note ESG et/ou un score de contribution à la Transition Energétique et Ecologique sont également calculés.

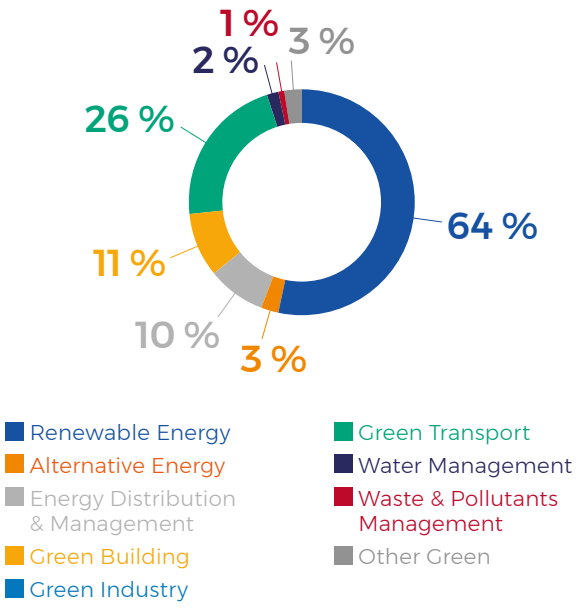
b) Green bonds

Concernant les « green bonds », les critères financiers classiques sont examinés (liquidité, taille, échéance, taux, ...), mais à ceux-ci s'ajoutent des critères répondant aux Green Bond Principles :

- utilisation des fonds dans les secteurs verts
- processus d'évaluation et de sélection des projets avec pour référence le label TEEC
- gestion des fonds (allocations entre les différents projets)
- rapport d'impact (sur trois axes : allocations, indicateurs de performance, impacts).

Dans ce cadre, en illustration, voici les thématiques privilégiées par le fonds HGA obligations vertes pour le financement de projets « verts » *(au 31/12/2018 en %)* :

Répartition thématique du fonds HGS Obligations Vertes



(2) Insertion emploi dynamique, Blue Orchard Microfinance, Sycomore Happy @ Work, Silver Autonomie
(3) LBPAM ISR Actions Environnement, Sycomore Eco Solutions, HGA obligations vertes

3.1.3. Dette Privée Corporate

Les entreprises de cette classe d'actifs sont encore peu évaluées par les agences de notation extra-financière. Lorsqu'elles le sont, ces entreprises sont en général relativement mal notées en termes ISR, en raison d'une communication limitée sur les enjeux ESG ou d'un manque de formalisation de leur démarche RSE par rapport aux plus grandes entreprises. Cette notation peut ne pas refléter parfaitement l'exposition aux risques extra-financiers et le degré d'avancement réel de leurs pratiques ESG.

Un processus d'analyse pragmatique et adapté aux spécificités de la classe d'actifs a été mis en place. Un questionnaire extra-financier est envoyé aux entreprises en phase de pré-investissement. Il inclut une question sur les émissions de gaz à effet de serre. Lorsque l'entreprise communique un chiffre pour cette question, l'équipe Gestion & Recherche ISR s'assure de la fiabilité de la donnée (périmètre des activités, méthodologie utilisée, accompagnement par un tiers…).

3.1.4. Capital investissement et infrastructures

La taille des actifs de cette classe ne permet pas une notation de type extra-financière. Cependant, la prise en compte de critères ESG, notamment environnementaux, est une pratique largement répandue au sein des sociétés de gestion.

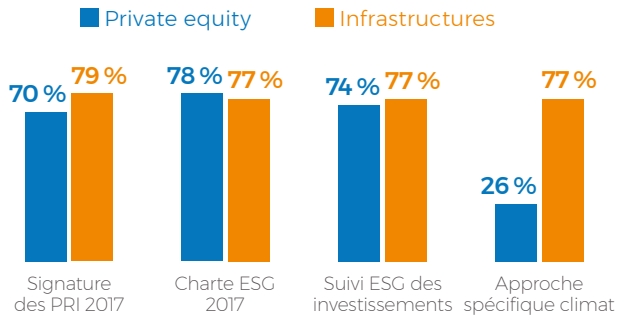
Le portefeuille du groupe est investi dans des actifs non cotés, en direct ou à travers des fonds de **Capital-Investissement**, soumis à un contrôle systématique des critères ESG. La politique de Capital-Investissement responsable est appliquée durant la phase d'analyse de l'opération d'investissement (questionnaire ESG transmis par les entreprises lors des due-diligences, exclusion des entreprises qui contreviendraient aux principes éthiques et au respect des normes et des conventions internationales) mais également pendant toute la durée de vie de la participation (suivi des plans d'actions ESG à travers des questionnaires annuels, accompagnement des managers dans l'identification des risques et des opportunités liés aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance). La pratique de la publication annuelle d'un rapport ESG se généralise au sein des sociétés de gestion.

Concernant les investissements en **infrastructures (en fonds propres)**, la société de gestion en charge de notre mandat dédié en fonds de fonds suit les mêmes pratiques que celles menées par les gérants en Capital-Investissement.

Quant à la **dette en infrastructures**, cette classe d'actif ne propose pas encore de démarche normée concernant les politiques ESG. Toutefois, les décisions d'investissement de nos mandataires en termes de dettes Infrastructures prennent en compte l'ensemble des enjeux extra-financiers, notamment en matière de gestion des ressources naturelles au sein des projets, d'exclusion des projets ne répondant pas à l'enjeu de la transition économique et énergétique, etc.

Plus de 70 % des investissements en private equity et en infrastructures se font dans des sociétés de gestion engagées en matière ESG. Elles ont signé les PRI, se sont dotées d'une charte ESG et suivent leurs investissements selon ces critères. Les sociétés de gestion investies en infrastructures pour le compte du groupe ont en grande partie développé une approche spécifique sur le climat et ce, davantage que dans le private equity (77 % des montants investis pour l'infrastructure et 26 % pour le private equity). Cela s'explique par la nature de la classe d'actifs, qui implique une plus grande vigilance aux risques physiques et climatiques, et par la proportion élevée d'actifs gérés par LBPAM (65 % des encours en infrastructures) engagée dans ce domaine. Ces engagements pour le climat se matérialisent notamment par la participation à des initiatives de place : l'initiative climat 2020, le carbon disclosure project et le UN global compact.

Pourcentage de sociétés de gestion ayant les engagements suivants (en % des encours)



On peut également mettre en avant des investissements du groupe dans certains fonds non cotés dont les thématiques sont porteuses de valeurs sociales ou environnementales. Par exemple, le fonds Impact et partenaires III investit dans des entreprises qui génèrent des impacts sociaux positifs en particulier dans les territoires fragiles (montant engagé 2 M€). Le fonds Alba d'Amundi investit dans les énergies renouvelables (montant engagé 20 M€). Le fonds Brownfield réhabilite les sites pollués (montant engagé 5 M€).

3.2. Engagements du groupe

En 2018, on observe une augmentation de la gestion incluant les principes ESG. Les fonds labelisés ISR et TEEC ont progressé de 11 % et atteignent des encours de 3,4 Md€. De plus, la gestion avec un filtre ESG représente 14,6 Md€. **Ainsi, près de 50 % des actifs, soit 18 Md€ incluent à présent une gestion ESG.**

Pour les prochaines années, le groupe Malakoff Médéric Humanis souhaite continuer d'augmenter ses encours ESG.

Comme Humanis s'y était engagé en 2018, ses fonds actions sur le périmètre de la retraite sont maintenant tous labelisés ISR ou avec un filtre ESG pour la sélection des titres. À fin 2018, la part des placements ex-Humanis atteint près de 35 % des encours contre 11 % en 2017. Ainsi sur l'ensemble du périmètre retraite, la gestion ESG en actions et en obligations représente 3,9 Md€, soit près de 30 % des actifs gérés.

En 2019, sur la retraite complémentaire, la quasi-totalité du portefeuille d'obligations privées respectera les critères ESG. En effet, l'ensemble des fonds d'obligations d'entreprises ex-Humanis doit être labelisé ISR et le principal fonds du périmètre ex-Malakoff Médéric a un filtre ESG depuis fin 2017.

Par ailleurs, le groupe a poursuivi les investissements dans les obligations vertes, ils sont de 320 M€ en 2018, ce qui représente une hausse de 25 % sur un an.

Enfin, notre société de gestion, LBPAM, s'est engagée à faire évoluer sa gestion d'ici à 2020 pour qu'elle soit entièrement labelisée ISR.

4. L'IMPACT DU CLIMAT DANS NOS PLACEMENTS

Cette partie se concentre sur l'impact du changement climatique sur les placements du groupe Malakoff Médéric Humanis. Dans un premier temps, nous analyserons les risques que le changement climatique pourrait faire peser sur les entreprises, infrastructures et biens immobiliers en portefeuille. Nous nous intéresserons tant aux risques physiques qu'aux risques liés à la transition climatique. Nous tenterons ensuite d'estimer, en cas de matérialisation de ces risques, quels seraient leurs impacts financiers sur les portefeuilles de placement du groupe. Enfin, nous regarderons quelle pourrait être la trajectoire climatique de nos placements par rapport à l'objectif de limiter le réchauffement climatique à 2°C.

4.1. Risques climats

4.1.1. Titres cotés d'entreprises

Les émetteurs de titres cotés d'entreprise représentent 35 % des actifs financiers de Malakoff Médéric Humanis et couvrent une grande variété de secteurs d'activités (automobile, chimie, énergie, pétrole, technologie, santé, etc.).

Une analyse climat instantanée est réalisée à partir de la confrontation de deux indicateurs : l'intensité carbone et la part des solutions vertes.
Elle part du constat que les entreprises émettrices en carbone peuvent développer les solutions vertes pour limiter leurs émissions.

Un bon exemple est l'entreprise Umicore, un groupe belge spécialisé en technologie des matériaux.
Son activité est divisée en quatre pôles : catalyseurs, matériaux énergétiques, matériaux haute performance et recyclage.
L'impact environnemental direct du groupe est significatif (procédés chimiques, intensité énergétique élevée de l'activité recyclage), mais Umicore apporte des solutions environnementales à plusieurs niveaux : par des technologies réduisant les pollutions (catalyseurs), par des matériaux essentiels pour le fonctionnement d'énergies propres (batteries rechargeables, photovoltaïque) ou encore par des capacités de recyclage des métaux précieux.

MÉTHODOLOGIE DE CALCUL : INTENSITÉ CARBONE ET SOLUTIONS VERTES

*La mesure de l'**intensité carbone** est calculée à partir de données de la société Trucost comme suit :*

- *Au numérateur : émissions de gaz à effet de serre directs (scope 1), émissions indirectes liées à la consommation d'énergie (scope 2), et autres émissions indirectes (scope 3) pour les fournisseurs de premier rang. Les données sont de 2018.*
- *Au dénominateur, sur le chiffre d'affaires réalisé en 2018 (ou en 2017 si chiffres 2018 non disponibles). Cette méthode permet une meilleure comparaison des entreprises entre elles, que le capital. Par ailleurs, ces données peuvent être intégrées en amont de la construction des portefeuilles.*

*Pour identifier les émetteurs qui s'impliquent dans la transition énergétique (**solutions vertes**), nous cherchons les entreprises dont une part importante de l'activité apporte des solutions aux enjeux de la transition énergétique.*

Nous identifions les entreprises dont plus de 20 % du chiffre d'affaires est réalisé dans l'une ou plusieurs des thématiques suivantes :

- *Énergies renouvelables (solaire, éolien, stockage…)*
- *Économie circulaire (recyclage, tri des déchets, traitement de l'eau…)*
- *Transports et mobilités durables (transports collectifs, covoiturage, véhicules électriques…)*
- *Bâtiments verts (isolation, compteurs intelligents, chauffage, éclairage…)*
- *Solutions et services environnementaux (efficacité énergétique, technologies vertes, audits environnementaux…)*
- *Agriculture et alimentation soutenable : Gestion des forêts, agro-écologie, alimentation bio*

L'intensité carbone du portefeuille actions en 2018 est de 280 tonnes de CO2 par milliards d'euros de chiffre d'affaires. Elle est en légère progression par rapport à 2017, où elle était de 271 tCO_2/CA. En parallèle, deux indicateurs affichent une nette amélioration en termes climatiques. Le poids des entreprises impliquées dans les solutions vertes progresse de plus d'un tiers, et atteint 19 % du portefeuille actions.
Le montant des obligations vertes progresse également de 23 % et atteint 345 M€.

	Malakoff Médéric		Humanis		**Total Malakoff Médéric Humanis**		
	2018	2017	2018	2017	**2018**	**2017**	*Var*
Encours actions (en M€)	3 144	3 345	2 924	2 773	**6 068**	**6 118**	
Intensité carbone (tCO_2/CA)	266	259	295	286	**280**	**271**	*3 %*
Part des solutions vertes*	19 %	14 %	nd	nd	**nd**	**nd**	*35 %*
Greenbonds (en M€)	319	256	26	26	**345**	**281**	*23 %*

** Variation calculée sur le périmètre Malakoff Médéric*

Une analyse climat prospective est réalisée à partir de l'analyse des risques physiques et de transition de chaque émetteur. La méthode d'analyse a été conçue par le cabinet de conseil I Care & Consult ; par rapport aux années précédentes les analyses sectorielles et géographiques ont été affinées.
Pour évaluer les risques physiques et de transition des titres cotés d'entreprises, le chiffre d'affaires est décomposé par secteur et par pays ou zone géographique. En cas de données insuffisantes la notation du secteur de l'entreprise est utilisée et/ou la moyenne monde des risques est utilisée.
Un risque global par secteur est ensuite déterminé en couplant ces deux aspects du risque climatique. Au sein d'un même macro secteur de forts écarts peuvent être constatés. Par exemple dans le secteur du transport, où le transport aérien et le transport ferroviaire s'opposent ; de même pour le macro secteur de l'énergie, où la note de l'électricité en groupe intégré et celle de l'électricité renouvelable est éloignée, voir ci-dessous.

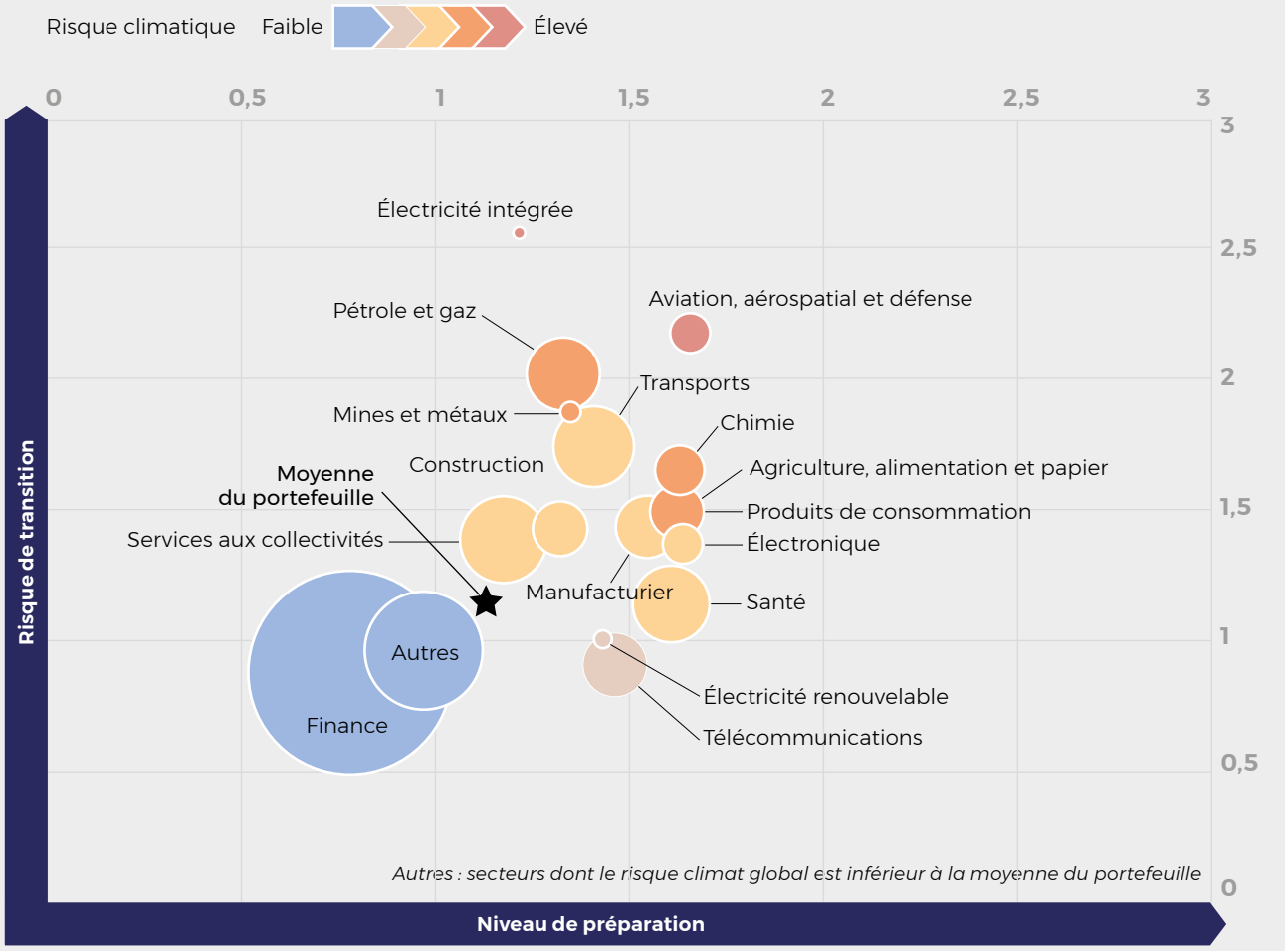
Notre portefeuille est globalement faiblement risqué avec un risque climat global de 1,17 sur une échelle de 0 à 3.
Sur la totalité du portefeuille de titres cotés, 23 % des secteurs ont un risque supérieur au niveau moyen de 1,50.

Risque climat global		Encours en €	%
Total	**1,17**	**13 705 838 794**	**100 %**
Entre 1,75 et 2		182 038 977	1 %
Entre 1,5 et 1,75		2 340 570 686	17 %
Entre 1,25 et 1,5		2 989 449 629	22 %
Entre 1 et 1,25		624 251 666	5 %
Inférieur à 1		7 458 549 422	54 %
non dispo.		110 978 414	1 %

Le secteur financier est le principal secteur représenté (38 % du portefeuille total).
Il constitue la moitié du portefeuille obligataire, classe d'actifs centrale dans le portefeuille de Malakoff Médéric Humanis. Son risque climat global est faible à 0,83.

Nous avons isolé certains secteurs. Le secteur de l'aviation, aérospatial et défense, stratégique en termes géopolitiques, a un risque climat global élevé. Son risque de transition fait partie des plus hauts, étant donné les régulations importantes qui cadrent cette activité et qui pourraient s'accroitre.
Le secteur de l'énergie est le secteur dont le risque climat est le plus hétérogène, avec à l'opposé l'électricité intégré (1,88) et l'électricité renouvelable (1,22).

Risque climatique du portefeuille de placements par secteur d'activité

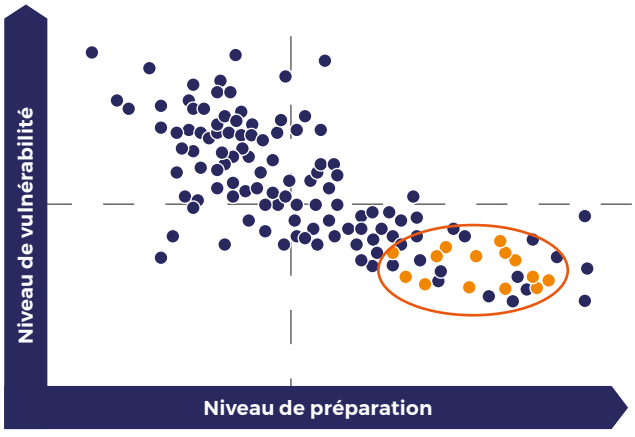


4.1.2. Émetteurs souverains

Les émetteurs souverains représentent 13,2 Md€ soit 32 % des actifs financiers de Malakoff Médéric Humanis. Ces émetteurs sont localisés dans 15 pays en Europe, d'Amérique du Nord et au Japon.

Pour évaluer les risques physiques et de transition des pays, nous utilisons l'indicateur Notre-Dame Global Adaptation Initiative (ND-GAIN) Country Index. C'est un programme de recherche de l'Université Notre-Dame aux États-Unis (Indiana). Son objectif est d'aider les décideurs des secteurs privés et publics à mieux saisir les enjeux de l'adaptation au changement climatique. Cet indicateur résume la vulnérabilité d'un pays au changement climatique ainsi que son état de préparation par rapport à celui-ci. Il est calculé pour 177 pays à partir de 9 composantes et 45 indicateurs. Sa composition est transparente et peut être consultée sur le site web de ce programme de recherche.

Selon le ND-GAIN country index, les 15 pays émetteurs présents dans les portefeuilles ont une vulnérabilité faible au changement climatique et présentent un état de préparation élevé à celui-ci. L'exposition aux risques climat de ces émetteurs souverains est stable depuis 2016 et considérée comme faible. La Finlande et l'Allemagne sont les pays les mieux classés du portefeuille alors que la Belgique, l'Espagne, l'Italie, le Portugal et la Grèce sont les pays les plus exposés aux risques climat.



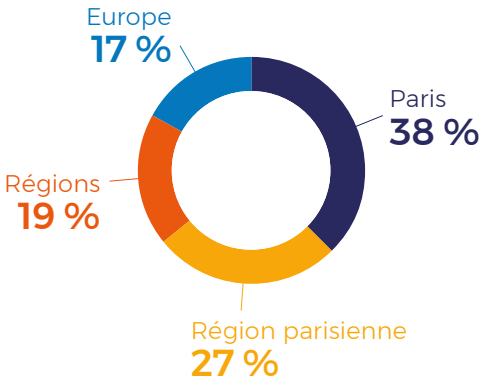
Par ailleurs, nous avons investi 206 M€ en 2016 dans l'obligation souveraine verte (greenbond) émise par l'État français. Cette émission a pour objectif de financer des projets en lien avec la lutte contre le changement climatique, l'adaptation au changement climatique, la protection de la biodiversité, ainsi que la lutte contre la pollution. Une des principales mesures environnementales associées à l'OAT verte (1/3 de l'allocation des fonds selon le 1er rapport publié par l'AFT en juin 2018) est le crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE) qui bénéficie aux ménages effectuant des travaux de rénovation énergétique de leur logement. Les bâtiments représentent 45 % de la consommation finale d'énergie en France et produisent 25 % des émissions de GES. Le CITE constitue donc un élément-clé pour atteindre l'objectif de neutralité carbone que s'est fixé la France à horizon 2050.
Nous participons régulièrement aux souscriptions d'obligations souveraines vertes des émetteurs que nous détenons en portefeuille.

4.1.3. Immobilier

L'immobilier représente 5 % des placements, soit 2,2 Md€.

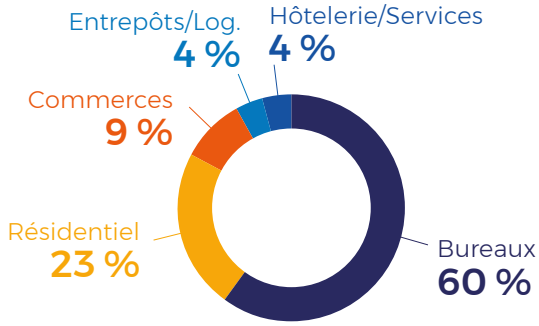
Les biens immobiliers en portefeuille sont exclusivement européens et pour deux tiers à Paris et en région parisienne.

IMMOBILIER
Répartition géographique

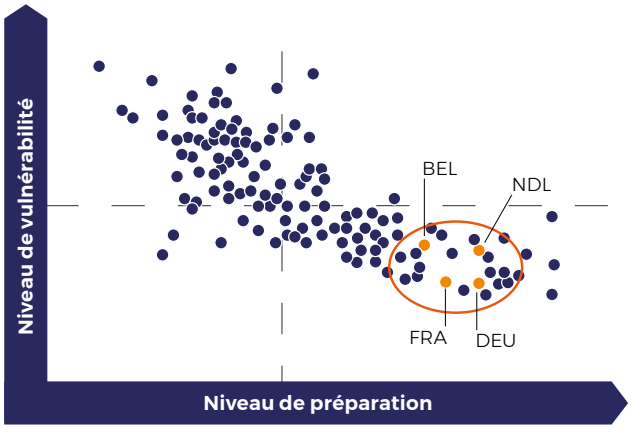


La cartographie des actifs (du périmètre MM) montre une prédominance d'immeubles de bureau (60 %). Le niveau de risque climat est faible pour ce type d'actifs.

IMMOBILIER
Répartition sectorielle



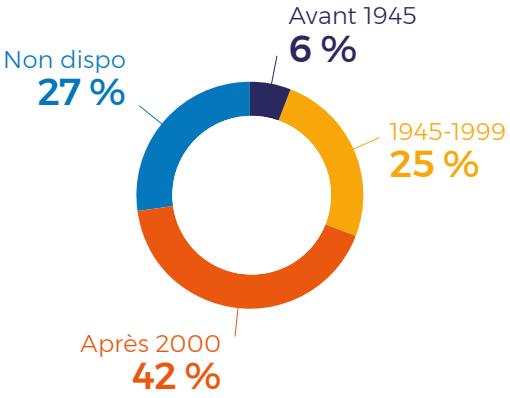
L'indicateur ND-Gain montre que les pays européens dans lesquels les biens immobiliers sont localisés sont parmi les moins vulnérables et les mieux préparés aux changements climatiques.



42 % du parc immobilier a été construit ou rénové après 2000.

Au global, le portefeuille immobilier est peu risqué sur les aspects climatiques.

IMMOBILIER
Années de construction ou rénovation

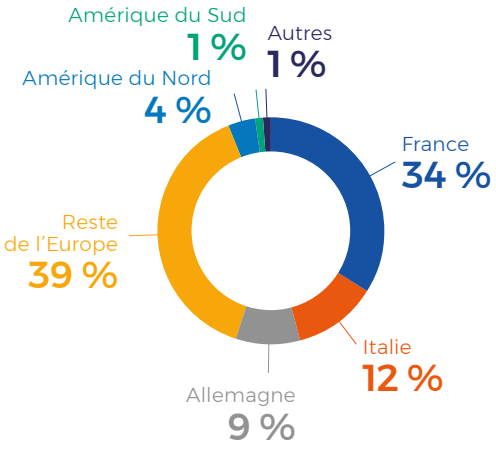


4.1.4. Infrastructures

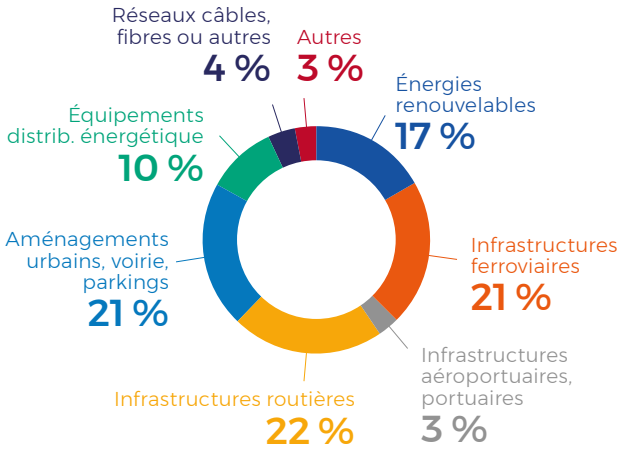
Les investissements en infrastructures sont essentiellement localisés en Europe. Comme vu dans les parties 4.1.2/3 ces pays sont parmi les moins vulnérables et les mieux préparés aux changements climatiques.

Parmi l'ensemble des investissements, 17 % sont dans les énergies renouvelables. Cela représente 23 projets sur les 112 financés par le groupe.

INFRASTRUCTURES
Répartition géographique



INFRASTRUCTURES
Répartition par type de projets

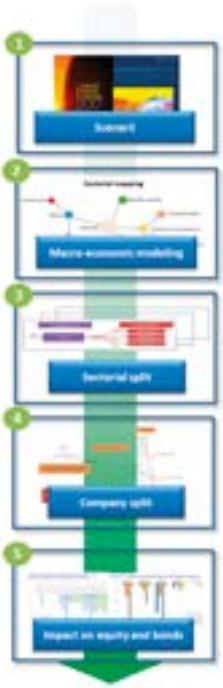


4.2. Impact financier

Nous avons voulu tester quel serait l'impact financier sur le portefeuille de placements du groupe si des risques climatiques se réalisaient. Ce type d'étude nécessite l'élaboration de plusieurs scénarios climatiques et économiques et la construction de modèles économiques complexes. Ainsi nous nous limiterons, pour ce premier exercice, à l'analyse du portefeuille actions qui représente 6 Md€, soit près de 15 % du portefeuille.

4.2.1. Méthodologie

La méthodologie a été développée par le cabinet I Care & Consult. Elle peut se décomposer en 5 parties :



Définition des hypothèses
- **Économiques :** taxe carbone (montant et utilisation des revenus), investissement dans le renouvelable et dans le pétrole
- **Financières :** taux court, taux long et taux sans risque

Implémentation des hypothèses dans un **modèle macro-économique** (modèle de Cambridge Econometric's) afin d'obtenir des données économiques sectorielles

Utilisation de métriques d'exposition aux risques pour **augmenter la granularité par secteur**

Utilisation de la performance environnementale de l'entreprise pour obtenir **l'impact entreprise**

Utilisation d'un modèle de *cash-flow* futurs et de *spread* de crédit pour obtenir **l'impact sur les actions et les obligations**

Nous simulons trois scénarios :

- Un scénario central : pas de changement du comportement des acteurs économiques aux risques climatiques. La température moyenne à horizon 2050 pourrait augmenter de 4°C.
- Un scénario 2° : changement du comportement des acteurs économiques, qui permettrait de limiter la hausse de la température à 2°C.
- Un scénario 3° : changement du comportement des acteurs économiques, qui permettrait de limiter la hausse de la température à 3°C.

Nous comparons ensuite ce qu'impliquerait la réalisation de ces scénarios sur la performance des actions en portefeuille.

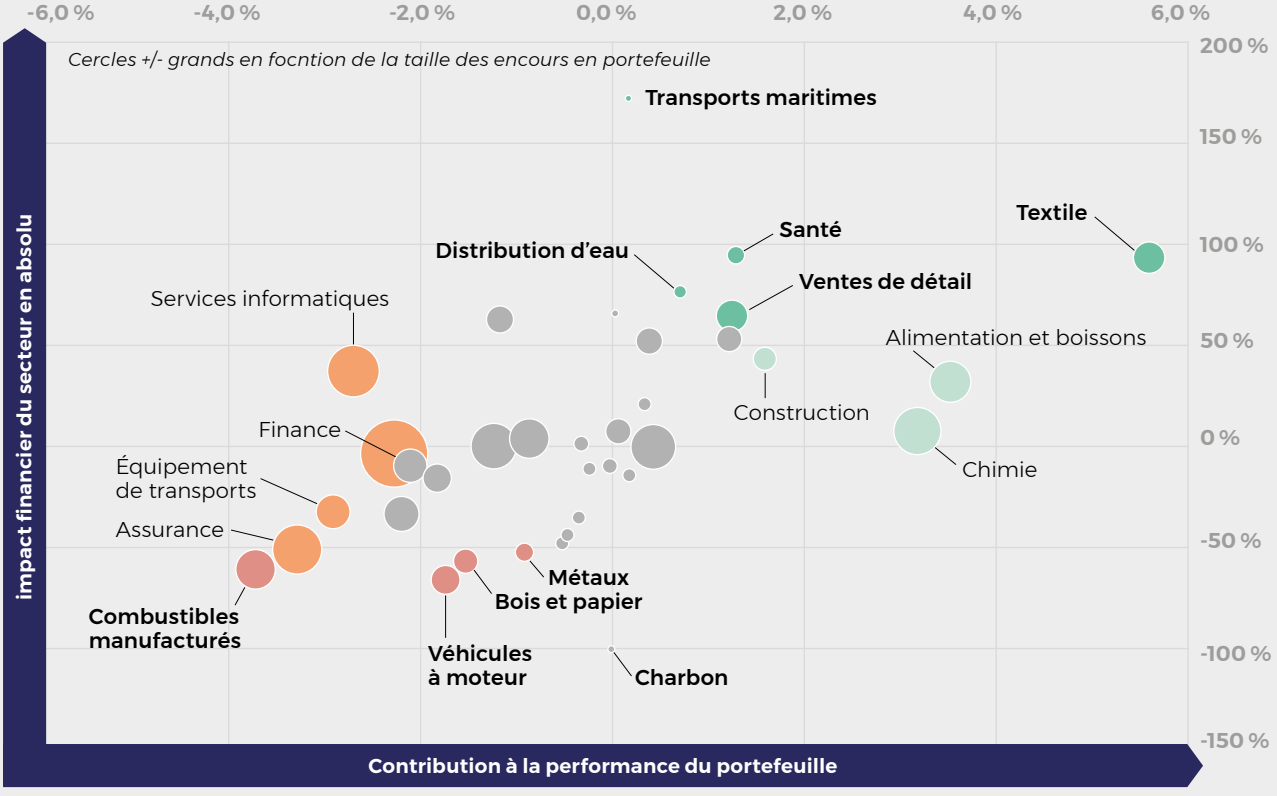
4.2.2. Résultats

Comparaison du scénario central avec le scénario 2°C

D'après les résultats de la modélisation, en cas de matérialisation du scénario 2°C, le portefeuille actions afficherait une perte globale de 10 % par rapport à un scénario central où les agents économiques ne changeraient pas de comportement. Cette perte importante est le résultat de secteurs impactés très positivement et d'autres très négativement et également de fortes disparités au sein d'un même secteur, comme le montre le graphique ci-dessous.

Certains secteurs afficheraient de fortes contreperformances (en rouge dans le schéma). Par exemple, le secteur du charbon ferait faillite dans le modèle : les changements législatifs et les contraintes environnementales ne permettraient plus l'utilisation de cette forme d'énergie. À l'inverse, le secteur du transport maritime, alternative aux transports routiers, afficherait une forte surperformance.

Impact financier d'un scénario 2°C



Les 5 secteurs impactés le plus négativement dans un scénario 2°

	Risque moyen du secteur	Contrib. dans le portefeuille
Charbon	**-1,00**	0,0 %
Véhicules à moteur	**-0,65**	-1,7 %
Combustibles manufacturés	**-0,60**	-3,7 %
Bois et papier	**-0,56**	-1,5 %
Métaux	**-0,52**	-0,9 %

Les 5 secteurs impactés le plus positivement dans un scénario 2°

	Risque moyen du secteur	Contrib. dans le portefeuille
Transports maritimes	**1,71**	0,2 %
Santé	**0,95**	1,3 %
Textile	**0,93**	5,6 %
Distribution d'eau	**0,77**	0,7 %
Ventes de détail	**0,64**	1,3 %

Les 5 secteurs contribuant le plus négativement à la performance du portefeuille

	Contrib. dans le portefeuille	Risque moyen du secteur
Combustibles manufacturés	**-3,7 %**	-0,60
Assurance	**-3,3 %**	-0,50
Équipements de transport	**-2,9 %**	-0,32
Services informatiques	**-2,7 %**	-0,38
Finance	**-2,2 %**	-0,04

Les 5 secteurs contribuant le plus positivement à la performance du portefeuille

	Contrib. dans le portefeuille	Risque moyen du secteur
Construction	**1,6 %**	0,44
Santé	**1,3 %**	0,95
Ventes de détail	**1,3 %**	0,64
Distribution d'eau	**0,7 %**	0,77
Transports maritimes	**0,2 %**	1,71

Comparaison des scénarios 2 et 3°C

Dans le scénario 3°C, la perte serait plus forte que dans le scénario 2°C avec -13 %. En effet, le scénario 2°C impacte plus positivement les entreprises que le scénario 3°C.
Le choc d'investissement est plus fort, favorisant des innovations et donc une rentabilité plus importante.

Comparaison avec l'étude de la banque centrale des Pays-Bas (DNB)

La banque centrale des Pays-Bas (DNB) a réalisé une étude similaire à celle-ci[4] avec une approche différente (pas de spécificité géographique, décomposition sectorielle plus agrégée, modèles financiers différents). Les résultats sur les quelques secteurs dont DNB donne des informations sont cohérents avec ceux trouvés par la méthodologie présentée ici. Seuls pour le secteur des utilities les résultats sont très différents.

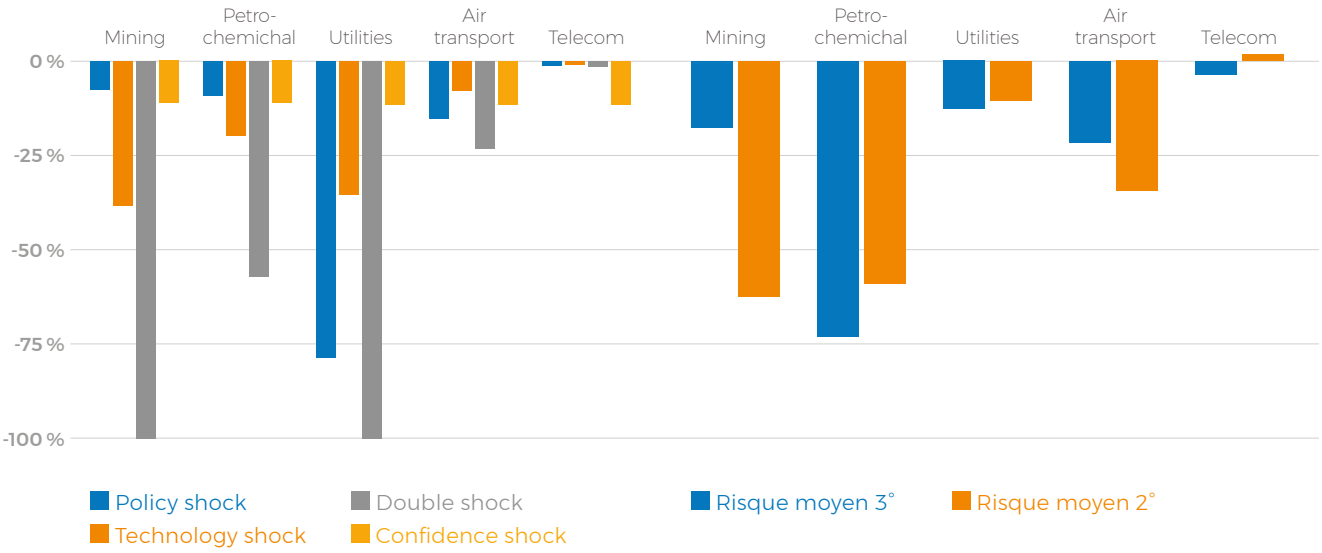
DNB considère ce secteur comme intrinsèquement très risqué et se concentre sur les pertes possibles. Or, il est possible de considérer que ce secteur fait partie de la solution.

Il y aura de profonds changements dans le secteur, mais les acteurs du renouvelable compenseront partiellement la perte des autres acteurs.

(4) Cf. article de recherche : « An energy transition risk stress for the financial system of the Nertherlands » (2018)

Résultats de la PNB

Equity price changes for selected industries



Résultats de I Care & Consult

Equity price changes for selected inustries

Source: DNB

La comparaison avec l'étude de DNB permet donc de conforter notre méthodologie et nos résultats. Nous restons cependant conscients qu'il s'agit d'un exercice théorique reposant sur de nombreuses hypothèses et modèles qui devront continuer à être améliorés et affinés.

4.3. Trajectoire climat

Un des objectifs affichés par la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte est d'inciter les investisseurs à contribuer à limiter le réchauffement climatique à 2 degrés, en orientant leurs placements dans des entreprises aux bonnes pratiques dans ce domaine. Pour ce faire, une première étape consiste à analyser le positionnement actuel des portefeuilles de placements quant à leur trajectoire climatique. À ce stade, nous nous limiterons à l'analyse d'un de nos portefeuilles, notable en termes d'encours et d'analyse environnementale, le fonds Fédéris ISR Euro. C'est un fonds actions géré par une équipe spécialisée dans l'ISR dont le groupe détient près de 500 M€.

Il n'existe pas à l'heure actuelle de méthode standard d'analyse de la trajectoire 2°C des investissements. Une dizaine d'initiatives a été développée autour de ce concept, notamment les méthodes PACTA (Paris Agreement Capital Transition Assessment) et SB2°A (Science Based 2°C Alignment). Le fonds Fédéris ISR Euro a été évalué selon ces deux approches avec le but à la fois d'analyser la température du portefeuille, et également de comparer les deux méthodes.

4.3.1. Méthodologies

La méthode **PACTA** a été développée depuis 2016 par 2degrees Investing Initiative. Elle est basée sur l'analyse de la trajectoire technologique des entreprises. Pour trois secteurs donnés (services aux collectivités, automobile, pétrole et gaz), elle compare la composition technologique de l'entreprise par rapport à celle cible du secteur. Le mix technologique cible est défini par l'AIE (Agence Internationale de l'Energie).
La base de données utilisée est très granulaire et indépendante des déclarations des entreprises. La méthode affiche des biais technologiques, puisque qu'il pèse des incertitudes sur le mix technologique futur.

I Care & Consult a développé depuis 2017 la méthodologie **SB2A**. Cette approche est basée sur la trajectoire d'intensité carbone des entreprises et la compare à la cible du secteur. Elle se base également sur les cibles définies par l'AIE, mais pour neuf secteurs.
Elle se base sur les déclarations passées et prospectives de l'entreprise. Elle est donc moins objective que la méthode PACTA. Elle est également soumise aux biais de calcul de l'intensité carbone.

En synthèse, SB2A analyse le résultat de l'impact climatique d'une entreprise : son intensité carbone. Quant à PACTA, elle va se concentrer sur le moyen : le type d'énergie utilisé (ex : charbon/renouvelable) ou la proportion de voitures électriques…

4.3.2. Résultats sur le portefeuille Fédéris ISR Euro

L'analyse de la trajectoire climat se fait sur une fraction du portefeuille, celle qui est le plus impactée par le changement climatique : 27 % avec la méthodologie SB2A et 5 % avec celle de PACTA[5].

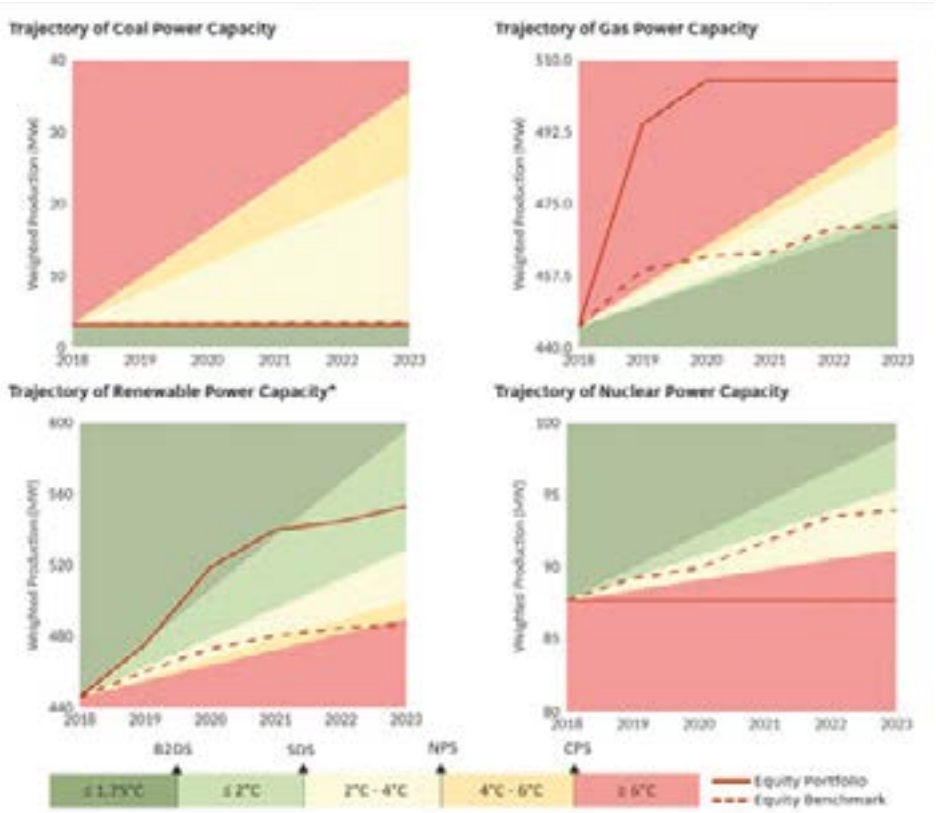
Entreprises	Poids dans le portefeuille	Température estimée SB2A
Airbus	**2,6 %**	2,8
Iberdrola SA	**2,2 %**	1,2
Schneider Electric	**2,2 %**	2,1
Siemens	**2,1 %**	2,0
Deutsche Post AG-REG	**1,9 %**	2,5
Neste OYJ	**1,6 %**	2,2
Alstom	**1,4 %**	1,5
Acciona SA	**1,4 %**	0,5
Michelin	**1,3 %**	2,0
Dong Energy A/S	**1,3 %**	1,3
Gamesa Corp Tecnologica SA	**1,2 %**	0,9
Prysmiam	**1,1 %**	2,1
Continental AG	**1,1 %**	2,0
Suez Environnement	**1,1 %**	0,5
ERG SPA	**1,1 %**	1,5
Veolia Environnement	**1,0 %**	1,4
Valeo	**0,9 %**	1,9
Scatec Solar ASA	**0,7 %**	0,5
Plastic Omnium	**0,6 %**	1,9
Total	**27 %**	**1,7**

(5) Pour SB2A, il s'agit des entreprises suivantes : Airbus, Iberdrola, Schneider electrics, Siemens, Deutsche Post, Neste Oyj, Alstom, Acciona, Michelin, Dong Energy, Gamesa, Prysmiam, Continental, Suez Environnement, Erg, Veolia Environnement, Valeo, Scatec Solar, Plastic Omnium. Pour Pacta, il s'agit des entreprises suivantes : Iberdrola, Dong Energy, Erg.

L'analyse avec SB2A montrerait que le portefeuille est « aligné » à 1,7°C. En effet, dans les secteurs les plus intensifs en carbone, le fonds est composé des émetteurs les plus orientés vers le renouvelable (ex : SCATEC Solar, ACCIONA, ...). À l'inverse, le poids des émetteurs présentant une température supérieure ou égale à 2,5°C est relativement faible (6 % du portefeuille global).

L'analyse avec Pacta se limite, pour le fonds analysé, au secteur Electric Utilities.
Elle montre que les émetteurs de ce secteur sélectionnés dans le fonds ont globalement intégré les enjeux de la transition énergétique dans leur modèle d'affaires en se positionnant sur les énergies renouvelables et le gaz naturel.

Focus : alignement 2°C du secteur Power (Utilities)



Interprétation

Charbon (Coal) ; trajectoire ≤ 2°C

- Bénéfice de la stratégie d'Orsted (entreprise solution) d'être totalement sorti du charbon en 2023

Gaz naturel (Gas) : trajectoire ≥ 6°C

- Impact des augmentations de capacité d'Iberdrola (entreprise solution)

Énergies renouvelables (Renewable) : trajectoire ≤ 2°C

- Présence positive des entreprises solutions (Orsted, Iberdrola, Erg)

Nucléaire (Nuclear) : trajectoire ≥ 6°C

- Peu de capacités exploitées par les entreprises en portefeuille
- Énergie qui n'est pas considérée comme contribuant à la transition énergétique

Source : PACTA, 2019

Le gaz naturel est considéré par l'IEA comme une énergie de transition qui permettra d'assurer la sécurité énergétique au cours des prochaines décennies (parallèlement à la fermeture des centrales à charbon) et de remédier au problème de l'intermittence des énergies renouvelables.

L'analyse démontre par ailleurs les convictions exprimées dans la sélection des émetteurs : les expositions au charbon et au nucléaire sont nulles ou très faibles.

Les méthodologies présentées doivent encore élargir leur périmètre d'analyse et augmenter la robustesse de leurs mesures. Elles permettent cependant d'affiner l'analyse climatique de chaque émetteur par rapport à son secteur d'activité. Ainsi, les estimations de la trajectoire climatique du portefeuille Fédéris ISR Euro avec les deux méthodologies SB2A et PACTA montrent que le portefeuille a identifié au sein des secteurs les plus carbo-intensifs des acteurs ayant intégré les enjeux de la transition énergétique dans leur stratégie.

4.4. Engagements 2018 et pour la suite

En 2018, Humanis gestion d'actifs a créé un fonds actions « bas carbone », Humanis Retraite Bas Carbone. Il a pour objectif de diminuer de 30 % l'empreinte carbone par rapport à un fonds actions standard, et ce par une approche de sélection de valeurs « best in class ».

Humanis a pris l'engagement de réduire ses émissions en carbone de 4 %/ an sur les prochaines années.

Pour l'année 2018, nous avons réalisé l'analyse du risque climatique sur la totalité du nouveau groupe avec une approche à la fois statique, avec notamment l'évaluation de l'impact carbone, et prospective, avec l'analyse des risques physiques et de transition. L'analyse climatique a été étendue à deux nouveau sujets. Nous avons réalisé une étude sur l'impact financier d'un changement climatique au niveau du portefeuille actions. Nous avons étudié la trajectoire climatique de notre fonds ISR le plus important. Alors que les années précédentes, les analyses sur les émetteurs souverains, l'immobilier et les infrastructures étaient réalisées par un consultant extérieur, cette année l'analyse a été internalisée.

L'intensité carbone est actuellement calculée pour l'ensemble du groupe Malakoff Médéric Humanis sur les fonds actions uniquement. En 2019, cette étude sera étendue aux fonds obligataires d'entreprises.

Le nouveau groupe va également homogénéiser son approche sur l'ISR et sur le risque climatique. Il va poursuivre les échanges avec ses sociétés de gestion pour réduire le risque climat, tout en maintenant la représentativité de l'univers d'investissement.

CORRESPONDANCES RÉFÉRENTIELS

THÈMES	DPEF	GRI 4	ISO 26000	Pages du rapport
Profil de l'organisation, périmètre de reporting et intégration des entités significatives		G43 À G49 & 18	7.6	6 - 13, 68- 73
Gouvernance	X		6.2	21, 68
INFORMATIONS SOCIALES				
Emplois			6.4.3	
Effectif total	X	G410 & G4 - LA1		
Répartition des salariés par sexe	X	G4 - LA1		
Répartition des salariés par âge	X	G4 - LA1		
Répartition des salariés par zone géographique	X	G4 - LA1		69- 70
Embauches	X	G4 - LA1		
Licenciements	X	G4 - LA1		
Rémunérations	X	G4 - 54 & G4 - LA13		
Évolution des rémunérations	X			
Organisation du travail				
Organisation du temps de travail	X		6.4.4	70
Absentéisme	X	G4 - LA6		70
Relations sociales			6.4.5	
Organisation du dialogue social	X	LA4		
Bilan des accords collectifs	X	LA5		52 70-71
Promotion de la participation des salariés	X			
Promotion du dialogue social et de la négociation collective	X			
Santé & Sécurité			6.4.6	
Conditions de santé au travail	X			
Sécurité au travail	X			
Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales en matière de santé & sécurité au travail	X	G4 - LA8		44 - 45, 71
fréquence et gravité des accidents de travail	X	G4 - LA6		
Maladies professionnelles	X	G4 - LA6		
Protection sociale	X		6.4.4	42
Formation			6.4.7	
Politique et moyens mis en oeuvre en matière de formation	X	G4 0 - LA10 & G4 - HR2		46 - 47
Nombre total d'heures de formation	X	G4-LA9		71-72
Égalité de traitement			6.3, 6.3.6, 6.3.7 & 6.4.3	
Politique & actions diversité - égalité des chances	X	LA13 & EC5 & EC7		
Égalité femmes / hommes	X	G4 - LA13		48-51, 72-73
Emploi et insertion de personnes en situation de handicap	X	G4 - HR2 & 3		
Lutte contre les discriminations	X	G4 - HR2 & 3		
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	G4-HR3		44-45
Promotion et respect des dispositions OIT (droits de l'homme)		LA & HR	6.3.10	
Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	X	HR5 - LA4 & LA5		52, 70
Élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession	X	G4 - HR2 & 3		48-51, 72-73
Élimination du travail forcé ou obligatoire	X	HR6 & HR7		
Abolition effective du travail des enfants	X	HR6		
Gestion de l'emploi et des compétences			6.4.7	
Qualité de la gestion des emplois	X			46 - 47, 71-72
Développement des compétences et de l'employabilité	X	G4 - LA10		
Gestion maîtrisée des restructurations	X			

THÈMES	DPEF	GRI 4	ISO 26000	Pages du rapport
Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	X	G4 - HR2	6.3	48-51, 62-66, 76
INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE				
Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	X			6, 49, 62-63
En matière d'emploi et de développement régional	X	EC8 & EC9	6.8.5	
Sur les populations riveraines ou locales	X	EC1 & EC6	6.8	
Relations avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société (NB : parties prenantes)	X		5	13, 22, 27-29, 32-33, 76
Conditions du dialogue avec les parties prenantes	X	4.14 à 4.17	5.3.3	
Comportement sociétal de l'entreprise	X			29, 40, 62-66, 76
Actions de soutien, de mécénat, de partenariat / Contributions à des causes d'intérêt général	X	EC1 & 4.11 à 4.13	6.8.9	
Relations de l'entreprise avec ses fournisseurs et sous-traitants			6.6.6	57, 76
Prise en compte dans la politique achats de la société des enjeux sociaux et environnementaux	X			
Importance de la sous-traitance et prise en compte de la RSE dans les relations avec les fournisseurs et sous-traitants	X	G4 - EN32 & G4 - HR10 & G4 - SO9		
Loyauté des pratiques / Respect des règles du marché			6.6	23-26, 77
Actions engagées pour prévenir toutes formes de corruption (prévention de la fraude interne, corruption, conflits d'intérêts, blanchiment)	X	G4 - SO4 & 5	6.6.3	
Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	X		6.7.4	
INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES				
Politique générale en matière environnementale				58-61
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	9, 58-61
Actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	X		6.5.1 & 6.5.2	74
Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	X	EN30		58-61, 74-75
Pollution et gestion des déchets		G4 - EN23	6.5.3	60-61, 74
Mesures de prévention, réduction et réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	X			NC
Mesures de prévention, de recyclage, et d'élimination des déchets	X	G4 - EN2		60, 74
Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	X			NC
Utilisation durable des ressources			6.5.4	74, 77
Consommation d'eau	X	G4 - EN8		
Approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	X			
Consommation de matières premières	X			60-61
Mesures prises pour améliorer l'efficacité dans l'utilisation des matières premières	X	G4 - EN6		
Consommation d'énergie (maîtriser les)	X	G4 - EN3		59, 74-75
Mesures prises en compte pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	X	G4 - EN7		
Maîtrise des impacts sur le changement climatique			6.5.5	59, 61, 81-99 74-75
Rejets de gaz à effet de serre	X			
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	G4 - EN15 & 16 & 19		
Maîtrise des autres aspects environnementaux (déchets, eau)	X			60-61, 74
Protection de la biodiversité				61, 75
Mesures prises pour préserver et développer la biodiversité	X	G4 - EN13	6.5.6	

NC = Non concerné

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les objectifs de développement durable 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 Médéric Humanis **répond aux grands enjeux** du développement durable en **contribuant** à **9** des 17 **objectifs de développement durable**[1] de l'ONU pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous : objectifs 1, 3, 5, 8, 10, 12, 13, 15 et 16.

ODD	CIBLES	CONTRIBUTION DE MMH
ODD 1 : Pas de pauvreté	3, 4	p. 62-63, 76
ODD 3 : Bonne santé et bien-être	4, 5, 6, 8 & 9	p. 42-51, 71-73
ODD 5 : Egalité entre les sexes	1, 5 & C	p. 48, 72
ODD 8 : Travail décent et croissance économique	3, 5 & 8	p. 46-47, 51, 71
ODD 10 : Inégalités réduites	2, 3, 4 & 5	p. 48-51, 62-63, 65, 76
ODD 12 : Consommation et production responsable	1, 5 & 8	p. 58-61, 74
ODD 13 : Lutte contre les changements climatiques	2	p. 59, 74-75, 81-99
ODD 15 : Vie terrestre	2, 9, A & B	p. 61, 75
ODD 16 : Paix, justice et institution efficace	5, 6, 7, 10 &	p. 22-24, 52, 68, 70-71, 77

COM
Contrat d'objectifs et de moyens

2015 - 2018

Objectifs QUALITÉ DE SERVICE

1 Garantir la continuité des ressources des retraités

2 Assurer la qualité des liquidations

3 Améliorer le recouvrement des cotisations

4 Assurer un conseil de qualité dans le cadre de l'entretien information retraite

5 Mettre en œuvre le dispositif fédéral de maîtrise des risques de la Retraite complémentaire

6 Mettre à disposition des entreprises une situation à jour de leur compte

7 Garantir une information de qualité aux actifs

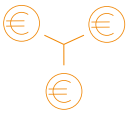
8 Assurer un service de qualité aux clients

Objectifs MAÎTRISE DES COÛTS

9 Réduire les dépenses de gestion des régimes Agirc et Arrco

10 Respecter l'objectif d'évolution des dépenses de personnel et mettre en œuvre les actions de réallocation RH

11 Se conformer aux budgets validés dans le cadre de l'autorisation préalable des fédérations

12  Faire converger les coûts des fonctions de la gestion de la Retraite complémentaire

13 Poursuivre la mutualisation au sein des régimes Agirc et Arrco

14 Accroître l'efficience de l'Action sociale

malakoff médéric humanis

SANTÉ – PRÉVOYANCE – RETRAITE – ÉPARGNE

Siège social - 21 rue Laffitte 75009 Paris - **malakoffmederic-humanis.com**

Création graphique Planet 7