

Déclaration de performance extra-financière 2021





Sommaire

Faits marquants 2021

Présentation du groupe

Principaux risques extra-financiers

Indicateurs extra-financiers



Faits marquants 2021



interne

Une année charnière pour la RSE du groupe

L'année 2021 a été charnière, avec la création en juin d'une Direction RSE rattachée au Directeur Général et confiée à un membre du comex puis la formalisation d'une feuille de route RSE.

Coconstruite avec les parties prenantes internes, cette feuille de route identifie les principaux enjeux du groupe, les indicateurs clés et la gouvernance associée.

Depuis septembre 2021, dans l'objectif d'acculturer les dirigeants du groupe aux enjeux de durabilité, les membres du comex présentent un thème en lien avec nos enjeux RSE à chaque comex hebdomadaire.

Fin 2021, le groupe a constitué un réseau d'une trentaine de référents RSE en charge de porter les enjeux de durabilité au sein de leur métier. Ces référents, soutenus et encouragés par la direction du groupe, ont initié des projets de grande ampleur, comme MyGreenIT qui interroge l'ensemble de nos usages numériques sous l'angle de notre responsabilité environnementale.

Il s'agit d'une année de construction, avec de nombreux chantiers lancés, dont les premiers résultats pourront être observés à partir de 2022.

L'impact en gaz à effet de serre du numérique dans le monde est d'environ 4 % (...) l'équivalent de l'aviation. Face à cet enjeu majeur, nous avons initié le projet MyGreenIT, qui consiste à réaliser un diagnostic de maturité, mesurer notre empreinte environnementale et mettre en place une feuille de route responsable.

Jean-Pierre Lebel, référent RSE pour la Direction des Systèmes d'Information))

externe

Des tendances de fond qui impactent nos métiers et nos réflexions

Défis sanitaires

Environnement physique

Pandémies
Pollutions (eau, air, sol)
Habitat et bureau (air intérieur, ergonomie)

Environnement socio-culturel

Inégalité d'accès aux soins
Sédentarité et activité physique
Nutrition, sommeil

Défis sociaux

Évolution du monde du travail

Hybridation du travail
Santé au travail & Risques psycho-sociaux
Recul du départ à la retraite
Nouvelles aspirations des salariés

Évolutions sociétales

Vieillesse de la population (dépendance, isolement des seniors, précarité des retraités)
Maladies chroniques
Attention accrue à la santé et au bien-être

Défis technologiques

Gestion des données

Utilisation et stockage responsable des données
Cyber-sécurité

Avancées technologiques

Digitalisation et automatisation des tâches
Acculturation au numérique
Progression de l'intelligence artificielle (IA)



Présentation du groupe



Modèle d'affaires

ACTIVITÉS

Protéger et accompagner nos clients en Santé & Prévoyance...

375 000 entreprises clientes
10 M d'assurés

... en Retraite complémentaire

583 000 entreprises clientes
6,2 M d'allocataires
6,5 M de cotisants

... en Épargne

10 000 entreprises clientes
510 000 comptes épargnants
16,1 Mds€ encours sous gestion

RESSOURCES

Disposer des moyens nécessaires pour assurer au mieux nos activités

10 350 collaborateurs
135 sites

2 625 fournisseurs actifs
1 000 courtiers
6 partenaires commerciaux

6,2 Mds€ de chiffre d'affaires (CA)
523 M€ de produits financiers

CRÉATION ET PARTAGE DE LA VALEUR

Au bénéfice de nos clients

3 246 M€ de prestations réglées en Santé
2 245 M€ de prestations réglées en Prévoyance
38,6 Mds€ d'allocations versées en Retraite complémentaire
246 M€ de produits financiers redistribués aux assurés

Pour accomplir notre mission sociale

1900 entreprises clientes accompagnées sur les thèmes de la performance sociale et des fragilités
33 M€ d'aides sociales versées à nos clients assurés & retraités fragilisés

Pour protéger nos salariés

5,8 % du CA dédiés aux salaires
89 % de taux d'accès à la formation

Pour assurer notre pérennité et notre résilience

210 % de ratio combiné
8,2 Mds€ de fonds propres

Pour redistribuer la valeur financière

Impôts et taxes : 1,6 % du CA
Commissions courtiers et délégataires : 7,7 % du CA



CRÉATION DE VALEUR ÉLARGIE

180 M€ dédiés aux actions sociales*
160 M€ dédiés à l'investissement dans des start-ups
18 M€ dédiés à l'innovation en santé

14 % des actifs labellisés ISR
9 % des fonds classifiés Art. 8
4 % des fonds classifiés Art. 9

* Y compris les 33 M€ versés à nos clients fragilisés



Une gouvernance responsable

1. Des administrateurs qui représentent nos clients,

que ce soit pour nos activités de prévoyance, de santé et de retraite complémentaire collectives (paritarisme) ou pour nos activités de santé individuelle (mutualisme).

Le paritarisme permet à nos clients salariés et dirigeants d'entreprise, quelle que soit la taille de leur entreprise, de faire entendre leur voix. Ainsi, les conseils d'administration des entités paritaires du groupe sont composés pour moitié de représentants des organisations syndicales et pour moitié de représentants des organisations patronales.

Le mutualisme permet d'élire par les assurés eux-mêmes les administrateurs des mutuelles du groupe, représentants de nos adhérents, selon le principe « 1 homme = 1 voix ».

2. Le groupe n'a pas d'actionnaires à rémunérer

L'ensemble des excédents de Malakoff Humanis est réinvesti au profit de nos clients, en services et accompagnement social, pour soutenir des causes d'intérêt général que nous défendons (handicap, cancer, aidants, bien-vieillir), pour protéger nos salariés et pour assurer la pérennité et la résilience du groupe.

3. Des administrateurs formés régulièrement

En 2021, le groupe comptait 300 administrateurs répartis dans les différentes entités membres. En tout, 170 heures de formation ont été proposées aux administrateurs, afin qu'ils s'approprient les enjeux stratégiques associés à notre groupe et puissent exercer leurs mandats en connaissance de cause.

	2021	2020
Taux de participation aux assemblées générales	70 %	70 %
Part de femmes dans les conseils d'administration	40 %	40 %
Part de femmes au comité exécutif	50 %	47 %
Taux de présence des administrateurs aux formations	50 %	60 %

Notre démarche RSE

Notre ambition est de construire avec l'ensemble de nos parties prenantes une protection sociale à impact positif pour la société et la planète. Pour ce faire, nous avons identifié **4 enjeux clés : social, sociétal, éthique & transparence et environnement.**

À partir de ces enjeux, nous avons construit une feuille de route autour de **6 engagements mesurables :**

SOCIAL

1. Améliorer la **performance sociale** des entreprises et la **qualité de vie** des personnes
2. Poursuivre notre **politique juste et inclusive** en interne

SOCIÉTAL

4. Poursuivre nos actions pour soutenir les **causes d'intérêt général** qui nous tiennent à cœur : **handicap, cancer, bien-vieillir, aidants**

ÉTHIQUE

3. Renforcer nos **relations de confiance** avec l'ensemble de nos parties prenantes et avoir un **modèle redistributif** en ligne avec nos valeurs paritaires et mutualistes

ENVIRONNEMENT

5. Réduire l'empreinte environnementale de nos **investissements**
6. Réduire l'empreinte environnementale de notre **fonctionnement interne**

Pour chaque engagement pris, nous avons défini un objectif à horizon 2026, excepté pour nos indicateurs environnementaux, déterminés à horizon 2030.

Pour chaque engagement pris, un ou plusieurs indicateurs permettront de suivre l'atteinte de nos objectifs ; ce référentiel sera disponible à fin 2022.



**Principaux risques
extra-financiers**

Nos activités sont, par nature, porteuses d'enjeux et de risques extra-financiers

Principaux risques identifiés	Social	Éthique	Environ.
1. Éthique des affaires et conformité <i>Risque de non respect de l'éthique des affaires et de la conformité</i>		✓	
2. Évolution des attentes des clients <i>Risque de défaut de confiance de nos clients</i>	✓	✓	
3. Protection des données et maîtrise technologiques <i>Risque de défaut de maîtrise technologique</i>		✓	
4. Suivi de nos partenaires, fournisseurs, prestataires et sous-traitants <i>Risque d'inadéquation entre nos engagements et les actions de nos partenaires, fournisseurs, prestataires et sous-traitants</i>	✓	✓	✓
5. Climat social <i>Risque de dégradation du climat social</i>	✓		
6. Diversité et égalité des chances <i>Risque de discrimination des collaborateurs ou futurs collaborateurs</i>	✓		
7. Accompagnement de la transformation des métiers <i>Risque d'obsolescence des compétences</i>	✓		
8. Adéquation de nos investissements avec nos valeurs <i>Risque d'inadéquation de nos investissements avec nos enjeux sociaux et environnementaux</i>	✓		✓
9. Réduction de notre empreinte environnementale <i>Risque de mauvaise maîtrise de notre empreinte environnementale</i>			✓

L'enjeu **sociétal** de notre démarche RSE n'est pas intégré dans ce tableau car il ne constitue pas un risque majeur. Quelques unes de nos principales actions sociétales en matière de handicap, cancer, aidants et bien-vieillir sont présentées en fin de document.

1. Éthique des affaires et conformité

ENJEU

Dans un environnement économique et réglementaire en constante évolution, le développement de **relations de confiance** avec l'ensemble de nos parties prenantes, et en premier lieu nos clients et nos collaborateurs est source de **performance durable**.

Considérant que la protection des intérêts de l'entreprise et de ses clients est source de valeur ajoutée, le groupe veille au respect des normes applicables en matière de sécurité financière et de protection de la clientèle.

POLITIQUE

Protection de la clientèle

Le contrôle du respect des règles de protection de la clientèle est opéré par la revue de la conformité des nouveaux produits, des parcours de vente, par la politique de rémunération, l'information et le conseil délivrés aux clients, la gestion des conflits d'intérêts ou encore le développement d'une « culture » conformité. Ces actions donnent lieu à des améliorations régulières.

Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme & lutte contre la fraude

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 situations 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. 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.

Éthique, lutte contre la corruption et prévention des situations de conflits d'intérêts

Malakoff Humanis dispose d'une charte éthique et déontologique qui reflète nos engagements envers nos clients, collaborateurs, partenaires, fournisseurs. Le groupe met également à disposition des collaborateurs un dispositif d'alerte unique pour signaler l'existence de conduites contraires à nos chartes et codes existants ou de situations susceptibles de constituer un crime ou délit.

Le groupe a également mis en place un dispositif anticorruption, pour garantir une culture d'intégrité, de conformité et de transparence. Ce dispositif comprend notamment :

- un code de conduite anticorruption,
- l'adoption d'une politique de tolérance zéro face au risque de corruption
- la mise en œuvre d'un plan de sensibilisation et de communication

ACTIONS

La formation des salariés aux risques LCB-FT initiée en 2020 a été poursuivie en 2021, ce qui a permis d'atteindre un taux de formation de près de 80 % des salariés exposés à ce risque à la fin de l'année.

Le renouvellement de la campagne annuelle de prévention des conflits d'intérêts a été l'occasion d'étendre le périmètre de recueil de déclarations aux entités filiales et affiliées du groupe Malakoff Humanis.

En 2021, une formation à la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêt a été déployée auprès de collaborateurs exposés ; 60 % des personnes concernées ont été formées.

32

déclarations de soupçon auprès de Tracfin

Dont **22** concernant des **suspensions de fraude à l'assurance**, pour un montant total de **795 k€**

2. Évolution des attentes des clients (1/3)

ENJEU

Face aux évolutions des attentes des clients et aux défis sociétaux, le risque principal pour le groupe est de générer de l'insatisfaction et de la défiance par :

- une inadéquation de nos solutions (offres, services, accompagnement social) et de notre fonctionnement par rapport aux besoins
- un manque de clarté et de transparence dans les informations transmises et les échanges
- un partage inéquitable de la valeur.

POLITIQUE

Adéquation de nos solutions et de notre fonctionnement aux besoins

Malakoff Humanis s'attache à faire progresser la qualité de service, à simplifier l'expérience client et à s'adapter aux besoins pour créer un lien de confiance durable. Pour s'assurer de l'adéquation de ses solutions avec les attentes des clients et les défis sociétaux, le groupe (a) mesure et analyse la satisfaction et l'insatisfaction, (b) dialogue avec ses clients, (c) propose des services et de l'accompagnement social à ses clients entreprises, assurés et retraités.

a. Malakoff Humanis mesure la satisfaction clients à l'aide de 3 dispositifs complémentaires « à froid, à tiède, à chaud ». Les résultats des baromètres de satisfaction client font l'objet d'un suivi régulier et sont partagés avec les collaborateurs. Le groupe dispose également d'un service dédié à la gestion des réclamations.

b. Un pôle de design stratégique a été mis en place pour mieux appréhender les besoins des clients, à travers des méthodologies d'écoute client poussées. Malakoff Humanis dispose également d'outils permettant de recueillir le point de vue de ses clients (*plateforme OpenMHind, Mon avis en ligne*).

c. Les solutions proposées à nos clients reposent sur le triptyque offre, services et accompagnement social. De nombreuses actions sont proposées aux entreprises afin de les aider à prendre soin de leurs salariés : formations, lignes d'écoute pour orienter les clients fragilisés vers une solution adaptée, accompagnement humain et financier, anticipation de la retraite.

Clarté, transparence et partage de la valeur

Le groupe réalise un travail de fonds pour améliorer la clarté des informations transmises, en harmonisant les libellés des garanties et en adoptant un langage compréhensible par tous.

Nous veillons à disposer d'un modèle redistributif en ligne avec les valeurs paritaires et mutualistes du groupe et suivons avec une attention particulière le taux de redistribution, c'est-à-dire le rapport entre le montant cotisé par un assuré et le montant reversé par MH.

Le groupe exerce sa mission de gestion de la Retraite complémentaire dans le cadre du Contrat d'Objectifs et de Moyens 2019-2022 (COM) établi par la fédération Agirc-Arrco. Elle est orientée autour de deux axes principaux :

- l'efficacité économique de la retraite complémentaire pour atteindre les 300 millions d'euros d'économie attendus par le Régime
- l'amélioration et la personnalisation des services pour la retraite de demain.

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

ACTIONS

Adaptation de nos offres et de notre fonctionnement

En 2021, deux offres de Prévoyance collective ont été commercialisées pour que les chefs d'entreprises puissent accompagner les salariés qui vivent des difficultés, soit du fait de leur situation d'aidant, soit du fait d'une maladie grave :

- l'offre **Aide aux Aidants** permet à nos entreprises clientes d'accompagner leurs salariés en situation d'aidance, à travers des garanties spécifiques, des services dédiés et un accompagnement social
- l'offre **Maladies redoutées** souhaite répondre à l'enjeu de l'allongement de la durée de vie professionnelle, en favorisant la qualité de vie au travail et le bien-être des salariés concernés par une maladie.

2. Évolution des attentes des clients (2/3)

ACTIONS

Pour faire face aux risques psycho-sociaux induits par la crise sanitaire, **280 000 consultations de psychologues**, non remboursées par la Sécurité Sociale, ont été prises en charge par notre groupe en 2021 et l'accès à notre cellule de soutien psychologique en ligne a été élargie à un nombre plus important de clients.

81%

de satisfaction
pour nos assurés en Santé*

75%

de satisfaction pour nos entreprises
assurées en prévoyance*

Côté retraite, un service client unifié et communautaire - le **Réseau Conseil Retraite** - se met progressivement en place pour nos actifs, futurs retraités et retraités. En 2021, les Agences Conseil Retraite ont expérimenté une nouvelle offre de rendez-vous intégrant des entretiens d'information retraite (EIR) pour les actifs et la mise en avant systématique de nos services et notre accompagnement social. Ce pilote a vocation à être généralisé en 2022.

Services et accompagnement social

Le groupe propose à ses clients entreprises des services pour améliorer leur **performance sociale** (santé au travail, absentéisme...) et accompagner les **fragilités**. Plus de 1900 diagnostics ont ainsi été réalisés en 2021.

Nous avons créé l'Indice de Performance Sociale (IPS), un diagnostic flash qui permet aux chefs d'entreprises et aux DRH de mesurer leur maturité en matière de protection et de développement de leurs salariés et de se comparer à d'autres entreprises (820 IPS réalisés en 2021).

Malakoff Humanis poursuit ses actions de **prévention santé** et d'**accompagnement des fragilités** (handicap, cancer, aidants, bien-vieillir, fragilités financières) en intervenant au sein de ses entreprises clientes : 25 800 clients salariés / RH ont participé à des ateliers en présentiel ou des webinaires.

33 M€

versés pour nos clients assurés
et retraités fragilisés

Parmi les clients actifs et retraités, 84 000 personnes ont bénéficié d'un conseil ou d'une orientation de la part d'un conseiller action sociale (mise en relation avec un organisme d'accompagnement, aide financière, CESU...). Plus de 33 M€ de prestations individuelles ont été versées, 4,8 M€ côté Assurance, 28,3 M€ côté Retraite.

Par ailleurs, le groupe poursuit son **décryptage des défis sociétaux** (absentéisme, santé mentale, hybridation du travail...) auxquels sont confrontées les entreprises sur le site du Comptoir Malakoff Humanis sous des formats variés : études, conférences, podcasts...

L'un des objectifs pour les années à venir est d'améliorer l'information de nos clients concernant nos solutions ; seuls 42 % des assurés se disent informés des services de prévention et d'accompagnement social.

*CSAT : part des clients satisfaits ou très satisfaits

2. Évolution des attentes des clients (3/3)

ACTIONS

Simplicité de la relation et partage de la valeur en Assurance

Afin de faciliter la relation et simplifier les démarches, le groupe a mis en place en 2021 :

- un nouvel **Espace client entreprises**
- un nouvel **Espace client particuliers**
- une **application MH**
- un **simulateur de reste à charge**

Le **taux de redistribution global** est de 82,9 % en 2021 ; nous avons pour objectif de maintenir ce taux élevé en 2022 et de poursuivre nos travaux visant à homogénéiser ces taux entre nos différents clients.

82,9%
de taux de redistribution

Transparence et efficience en Retraite complémentaire

Dans le contexte sanitaire de 2021, entre reprise des activités sur sites et nouvelles périodes de confinement, les équipes Malakoff Humanis se sont attachées à maintenir une continuité de service, pour l'encaissement des cotisations – tout en accompagnant les entreprises en difficulté – et pour le versement des retraites à chaque échéance.

La mise en œuvre d'une organisation hybride du travail a permis de garantir l'atteinte des objectifs du Contrat d'Objectifs et de Moyens tant du point de vue financier que du point de vue qualité de service client. Sur les économies de gestion, le groupe conforte son avance et dépasse ainsi à fin 2021 l'objectif de réduction des coûts fixé par le COM à horizon 2022.

91%
de satisfaction pour les allocataires retraite*

78%
de satisfaction pour nos clients entreprises*

*CSAT : part des clients satisfaits ou très satisfaits



3. Protection des données & maîtrise technologique

ENJEU

Notre groupe est amené à recueillir et traiter des données à caractère personnel, à digitaliser la relation avec ses clients et à avoir recours à l'intelligence artificielle (IA). Nous devons donc garantir la confidentialité et l'intégrité des données dont nous disposons, empêcher toute défaillance du système d'information, utiliser l'IA à bon escient et de manière éthique.

POLITIQUE

Politique de protection des données personnelles

Malakoff Humanis a mis à disposition, sur son site internet, sa politique de protection des données à caractère personnel ainsi que plusieurs formulaires (pour chacun des droits prévus par le Règlement Général sur la Protection des Données) pour faciliter l'exercice des droits Informatique et Libertés.

Depuis 2018, un DPO (Délégué à la protection des données) est désigné pour l'ensemble de ses activités et collabore avec plus de 40 relais DPO répartis au sein de nos différentes entités.

Le groupe sensibilise régulièrement son

personnel aux enjeux de protection des données à caractère personnel et de sécurité des systèmes d'information. Un *serious game* spécifique (Privacy), sous forme d'e-learning, complète les formations en présentiel.

Concernant plus particulièrement les données médicales, le groupe se donne les moyens de respecter les dispositions de la convention AERAS 1 (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) et du code de bonne conduite relatif à la confidentialité des données médicales, qui en constitue une annexe. La médecine-conseil du groupe veille particulièrement au respect de ces dispositions.

Sécurisation du système d'information (SI)

Malakoff Humanis met en œuvre chaque année un plan tactique de sécurité pour faire face aux nouvelles menaces, améliorer les mesures existantes et réaliser des analyses prospectives.

Politique d'utilisation de l'intelligence artificielle

Nous avons mis en place une gouvernance des algorithmes et défini les principes éthiques associés : supervision humaine, transparence, réglementation & conformité, sensibilisation des acteurs, performance des modèles, analyse des

données et résultats. Afin d'évaluer le caractère éthique des algorithmes mis en production, un questionnaire a été construit en interne sur la base des « lignes directrices de la Commission Européenne en matière d'éthique pour une IA digne de confiance ».

ACTIONS

En 2021, le groupe poursuit son projet de mise en conformité avec le RGPD. Le dispositif de détection et de prévention des incidents de sécurité a été renforcé en mettant en place une protection de nouvelle génération.

En matière de **sensibilisation** interne, un module spécifique sur les données de santé a été ajouté au e-learning sur la protection des données (480 personnes formées en 2021).

En partenariat avec plusieurs entreprises, nous avons initié des travaux de co-construction d'un **label IA de confiance** ; la mise en œuvre opérationnelle devrait avoir lieu d'ici fin 2022.

99,89%

de taux de disponibilité informatique

100%

des algorithmes évalués par le questionnaire éthique

4. Suivi de nos partenaires, fournisseurs, prestataires et sous-traitants

ENJEU

Les fournisseurs, prestataires, sous-traitants et partenaires du groupe sont des parties prenantes essentielles en matière de responsabilité sociétale ; un écosystème en décalage avec les engagements de Malakoff Humanis nuirait aux relations de confiance établies avec nos clients et dégraderait l'image du groupe.

POLITIQUE

La politique d'achats responsables Malakoff Humanis se traduit par plusieurs actions phares :

- la diffusion de la **charte Achats** à l'ensemble des fournisseurs
- le recours à des **entreprises adaptées**
- l'intégration d'une **clause RSE** dans l'intégralité des contrats, dont une clause spécifique pour le respect de la diversité, destinées aux fournisseurs collaborant avec la direction des ressources humaines (ex : prestation de recrutement)
- **l'évaluation de la politique RSE** d'une partie de nos fournisseurs à travers les labels obtenus,

les évaluations réalisées ou en leur demandant de compléter un questionnaire.

En matière de **délégation à des tiers**, la protection des intérêts de la clientèle s'applique également. Dans ce cadre, les conventions de distribution et de gestion intègrent les obligations impactant l'activité confiée aux délégataires et font l'objet d'un contrôle. Enfin, Malakoff Humanis prête une attention particulière au respect des codes de déontologie professionnels.

Nos **courtiers partenaires** sont formés à nos offres, services et accompagnement social par l'intermédiaire de réunions ou webinaires.

Les délégataires de gestion sont audités régulièrement pour s'assurer du respect de la réglementation et des dispositions contractuelles.

ACTIONS

En 2021, la charte Achats du groupe a été mise à jour.

Les achats auprès des établissements et services d'aide par le travail (ESAT) et des entreprises adaptées (EA) se poursuivent, avec un suivi particulier de la part que

représentent ces achats dans le chiffre d'affaires total.

En 2022, le groupe a pour objectif de réaliser un diagnostic des enjeux sociaux, éthiques et environnementaux auxquels sont confrontés leurs fournisseurs, afin de renforcer la politique d'achats durables du groupe et de l'adapter en fonction des besoins, attentes et devoirs des fournisseurs.

816 k€

d'achats auprès de 22 ESAT
et entreprises adaptées

5. Climat social

ENJEU

Un climat social serein favorise l'engagement des collaborateurs et leur permet d'exprimer pleinement leur potentiel. En cas de non prise en compte du bien-être au travail ou des questions de diversité et d'égalité professionnelle, le groupe pourrait faire l'objet de sanctions et cela nuirait à sa réputation.

POLITIQUE

Dans une logique de symétrie des attentions, Malakoff Humanis s'attache à mettre en place un **contrat social protecteur et évolutif**, qui s'adapte aux attentes des collaborateurs et aux besoins émergents.

En matière de **qualité de vie et des conditions de travail**, le groupe veille à ce que l'organisation concilie de bonnes conditions de travail et de vie pour les collègues et la performance collective de l'entreprise.

Le **dialogue social** constructif se poursuit, les accords conclus permettant d'améliorer continuellement le statut social de l'ensemble des collaborateurs de l'UES.

ACTIONS

Qualité de vie et des conditions de travail

En octobre, un accord a été signé afin de mettre en place la **retraite progressive**, un dispositif permettant d'aménager la fin de carrière tout en continuant à bénéficier des avantages sociaux.

Un projet de **co-construction du futur du travail** chez Malakoff Humanis a été initié en commençant par la sensibilisation des managers aux enjeux de l'hybridation du travail (à travers des masterclass, des capsules vidéos et la constitution d'un réseau d'une trentaine d'ambassadeurs)

De nombreuses actions ont été organisées en 2021, autour de la **prévention santé liée au cancer**, avec notamment un challenge sportif réunissant 1 217 collaborateurs pendant 1 mois qui a permis d'accompagner 248 femmes atteintes de cancer par RoseUp, des webinaires de sensibilisation « cancer et travail » ou encore l'organisation d'un dépistage interne en lien avec les centres de dépistage du cancer et les services de santé au travail internes.

En matière de **conciliation des temps de vie**, une enquête menée auprès des

collaborateurs abouti à :

- la publication d'un guide parentalité
- la nomination d'une référente parentalité et la création d'une communauté de parents sur notre réseau social interne
- un webinaire sur les principes de l'éducation positive

Des actions de **prévention par le sport et le bien-être** ont été menées, avec la mise à disposition d'une plateforme virtuelle de cours de fitness et séances bien-être pour l'ensemble des collaborateurs (720 séances de fitness et 360 séances de bien-être) ou encore la tenue d'un webinaire à destination des managers sur la psychologie positive.

Dialogue social & rémunération

Parmi les **7 accords signés en 2021** figurent l'attribution des mesures salariales représentant près de 2,32 % de la masse salariale de référence ou encore un avenant télétravail pour prendre en compte la diversité des situations de travail, avec notamment la mise en place d'un télétravail occasionnel pour les collaborateurs aidants.

Le groupe a édité le premier **bilan social individuel** pour chaque collaborateur. Il

s'agit d'une information personnalisée des éléments de rémunération et des avantages sociaux dont les salariés ont bénéficié l'année précédente.

5,51%
de taux d'absentéisme maladie

76%
de télétravailleurs

Obtention du label
Cancer@work, niveau 3



6. Diversité et égalité des chances

ENJEU

La lutte contre les discriminations à l'embauche et pendant la vie professionnelle est une obligation légale mais aussi un moyen de créer de la confiance au sein de l'organisation et de libérer la créativité de chacun.

POLITIQUE

Malakoff Humanis met à la disposition des collaborateurs une cellule d'écoute et un dispositif de signalement des discriminations.

Le groupe mène une politique soutenue d'**insertion et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap** avec un objectif volontariste dépassant celui imposé par la loi.

De nombreux dispositifs permettent de promouvoir et agir sur l'**égalité professionnelle femmes/hommes** comme des formations et outils managériaux, ou un dispositif de prévention sur la thématique du harcèlement sexuel et des agissements sexistes et sexuels.

Acteur engagé en faveur de l'**accès des jeunes à l'emploi**, Malakoff Humanis poursuit ses actions auprès des jeunes issus de milieux sociaux défavorisés pour les aider dans leur recherche de stage ou d'emploi.

ACTIONS

Prévention et lutte contre les discriminations

En 2021, des actions de sensibilisation et de formation ont été mises en place pour lutter contre les représentations stéréotypées et faire évoluer les comportements. Ainsi, 100 % des recruteurs ont reçu une formation aux questions de diversité et de non discrimination.

Obtention du label Alliance, qui combine le label Diversité et le label Égalité Professionnelle et valorise notre engagement dans la prévention des discriminations.



Emploi des personnes en situation de handicap

Plus de 850 personnes sont reconnues en situation de handicap au sein du groupe, soit un taux d'emploi de 8,1 %. En 2021, 184 collaborateurs en situation de handicap ont été accompagnés pour aménager leur poste de travail.

Cette année, 35 collaborateurs ont participé au *DuoDay*, une opération nationale en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap.

Enfin un webinaire a été organisé sur les maladies mentales et l'inclusion, et a rassemblé plus de 1000 participants.

Promotion de l'égalité femmes – hommes

En matière de prévention du harcèlement sexuel et des agissements sexistes, 2 référentes ont été nommées ainsi que 4 représentants du personnel pour orienter, informer et accompagner les collaborateurs qui en estiment le besoin.

Les engagements pris par le groupe en matière d'égalité femmes – hommes seront suivis dans le cadre de la charte Financielles, signée en 2021.

Insertion durable des jeunes

En 2021, le groupe a accueilli près de 230 alternants et s'engage à augmenter ce chiffre en 2022.

Nous poursuivons nos partenariats avec des associations qui accompagnent les jeunes issus de milieux modestes, notamment Télémaque, Article 1 et Arpejeh.

Obtention du label Engagement Jeunes en 2021



8,1%

de collaborateurs en situation de handicap

90/100

index égalité Femmes-Hommes

230

alternants accueillis

7. Accompagnement de la transformation des métiers

ENJEU

Les collaborateurs sont la première ressource du groupe et celle qui nous permet d'avoir une réelle valeur ajoutée. Dans un contexte d'avancées technologiques rapides, le développement des compétences crée les conditions nécessaires à la réussite de notre projet d'entreprise, au service de nos clients.

POLITIQUE

L'un des principes de notre contrat social est la réciprocité : l'entreprise s'engage à faire grandir ses collaborateurs et chaque collaborateur contribue au développement de celle-ci. Malakoff Humanis souhaite, à travers l'ensemble des dispositifs déployés dans le cadre de sa politique de développement des ressources humaines, **construire le groupe de demain avec les collaborateurs d'aujourd'hui**, et permettre à chacun d'évoluer au sein de l'entreprise, de construire et de concrétiser son parcours d'évolution professionnelle dans un climat de confiance.

ACTIONS

Face à l'évolution constante de notre environnement et de nos métiers, un nouvel accord d'accompagnement des projets de transformation a été signé pour compléter et renforcer les dispositifs existants, notamment en matière de mobilité géographique et de mobilité fonctionnelle.

En 2021, le turn-over du groupe était de 4,20 %. Près de 870 collaborateurs ont connu une mobilité, 1078 collaborateurs ont été promus dans une catégorie supérieure.

Plus de 9 200 collaborateurs ont suivi une formation pendant l'année avec une moyenne de 18 heures de formation par salarié.

89 %
taux d'accès à la formation

18 M€
consacrés à la formation



8. Adéquation de nos investissements avec nos valeurs

ENJEU

Compte-tenu du montant de leurs encours sous gestion, le rôle des organismes d'assurance dans le financement de la transition vers une économie et une société plus inclusive et durable est déterminant. Devant l'urgence à agir, en cohérence avec ses valeurs et sa place dans l'économie sociale et solidaire, Malakoff Humanis développe une démarche d'investissement responsable engagée et ambitieuse.

POLITIQUE

La formalisation de la politique d'investissement durable du groupe sera achevée en 2022 mais, dès 2021, le cadre stratégique en a été défini avec deux objectifs majeurs : réduire de 50 % l'empreinte carbone des portefeuilles du groupe (scopes 1,2 et 3) d'ici 2030 et atteindre « zéro émissions nettes » en 2040. Nous disposons de trois leviers principaux :

- **désengagement** des secteurs non compatibles avec les objectifs d'atténuation et d'adaptation au changement climatique ;
- **engagement autour de 4 thématiques prioritaires** : la parité, le handicap, le réchauffement climatique et la biodiversité

- **investissement à impact positif.**

Notre politique d'investissement durable est détaillée dans notre Rapport Article 29.

ACTIONS

En 2021, nos principaux mandataires de gestion (Sienna Gestion et La Banque Postale Asset Management) ont appliqué leur propre politique d'exclusion pour les encours concernés. Ce périmètre correspond à 70 % du total des actifs sous gestion, soit 33,4 Mds€.

À partir de 2022, la politique d'investissement responsable du groupe sera appliquée par la majorité des mandataires de gestion.

Le groupe s'est engagé dans une démarche d'intégration des risques climatiques qui va s'intensifier progressivement avec une évaluation de la sensibilité des portefeuilles aux risques climatiques physiques et de transition. En 2022, nous disposerons sur une partie de nos actifs de la 1^{ère} évaluation de la température de réchauffement induite par notre portefeuille d'investissement ainsi que celle de l'empreinte biodiversité de nos investissements.

En 2021, le processus de labélisation ISR sur les actifs cotés et le portefeuille immobilier du

groupe s'est poursuivi.

Une démarche de classification des produits présentant des caractéristiques extra-financière a été initiée. Le groupe retenu une approche prudente l'ayant conduit à déterminer que 4 % de ses actifs cotés ont été investis dans des fonds classifiés « article 9 », représentant plus de 1,5 Mds€ d'encours sous gestion à fin 2021.

47,5 Mds€
d'encours sous gestion

78 %
des actifs évalués
avec des critères ESG

14 %
des actifs couverts
par le label français ISR

En matière d'épargne salariale, Epsens (la société commercialisant les solutions d'épargne salariale du groupe) a lancé un nouveau fonds thématique dédié à la transition énergétique et à la lutte contre le changement climatique : Epsens Transition Climat. Ce fonds est majoritairement investi dans 3 types d'activités vertes :

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

9. Réduction de notre empreinte environnementale

ENJEU

Conscient des risques climatiques et environnementaux ainsi que de l'urgence à agir, Malakoff Humanis, s'engage à prendre en compte cette préoccupation humaine et sociétale. Dans le cadre de son fonctionnement interne, le groupe est exposé aux risques physiques et de transition à travers l'insuffisante maîtrise des principaux postes d'émissions de gaz à effet de serre (GES), ou la non prise en compte des évolutions technologiques et comportementales liées au changement climatique qui pourraient avoir des conséquences financières et d'image négatives.

POLITIQUE

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 cherche à éviter, réduire et compenser ses impacts négatifs sur l'environnement et la santé. La politique environnementale s'articule autour de 3 grands engagements :

1. **Être un acteur responsable et mobilisé pour l'environnement** : développer une culture d'éco-responsabilité au sein du groupe, mieux évaluer notre performance environnementale pour progresser.
2. **Réduire notre empreinte environnementale** : réduire les émissions de CO2, réduire l'empreinte énergétique des immeubles d'exploitation et des déplacements des collaborateurs, augmenter la durée de vie des équipements informatiques et réduire le suréquipement, réduire les consommations de fournitures et d'eau, augmenter le taux de recyclage des déchets, renforcer le volet environnemental de la politique d'achats responsables (sobriété, durabilité...).
3. **Minimiser notre empreinte biodiversité** des sites du groupe : renforcer la gestion écologique des espaces verts et favoriser le développement de la biodiversité sur nos principaux sites.

Le groupe s'est fixé un objectif de **réduction de ses émissions de gaz à effet de serre de 55 % d'ici 2030** (vs 2019) sur les scopes 1, 2 et 3.

ACTIONS

Réduction de notre empreinte environnementale

Une démarche d'**amélioration des environnements de travail** a été initiée pour renforcer la qualité de vie des collaborateurs, rendre possible le travail hybride et réduire l'impact environnemental lié à la vie sur site. En 2021, 2 sites du groupe en ont bénéficié, ce qui a permis de réduire la consommation de kWh de ces sites.

Par ailleurs, des **campagnes d'audit** ont été lancées sur les 15 plus grands sites du groupe (80 % des surfaces et des collaborateurs) en vue de définir des plans d'actions adaptés à chacun d'entre eux.

Afin d'encourager les modes de transport alternatifs à la voiture personnelle, un **forfait mobilités durables** a été mis en place.

En matière de **numérique responsable**, le projet MyGreenIT a été lancé pour revoir l'ensemble de nos usages numériques sous l'angle environnemental. L'étude de maturité réalisée en 2021 permettra, dès 2022, de mettre en place de nombreuses actions

(sensibilisation des collaborateurs au numérique responsable, amélioration des pratiques d'achat de matériel, de gestion des déchets...).

Depuis la fusion Malakoff Médéric/Humanis en 2019, le groupe s'attache à diminuer le nombre d'applications utilisées. En 2021, 54 applications ont été décommissionnées pour 22 créées.

41 402 748 kWh
de consommation totale d'énergie

9. Réduction de notre empreinte environnementale

ACTIONS

Préservation de la biodiversité

À ce jour, 80 % de nos espaces verts sont gérés de façon à limiter leur impact sur l'environnement et la santé des collaborateurs, notamment à travers la proscription des produits phytosanitaires, l'obtention du statut de refuge LPO¹ pour deux sites ou encore la mise en place de l'**éco-pâturage sur 23 000 m² d'espaces verts**.

Face au déclin des insectes pollinisateurs, le groupe œuvre à son niveau par l'entretien de 32 ruches sur les toits et espaces verts de 5 sites différents. Ces ruchers ont été implantés dans le respect de pratiques visant à éviter tout impact négatif (espèces locales, implantation par des apiculteurs locaux, développement maîtrisé du nombre de ruches...). La production annuelle de miel est redistribuée aux collaborateurs par roulement. En parallèle, la mise en place d'« hôtels à insectes » (pour abeilles sauvages et insectes pollinisateurs diversifiés) est également privilégiée, afin de maintenir une biodiversité et une pollinisation d'une plus grande variété d'espèces végétales. À ce jour, 4 installations ont été réalisées sur nos sites.

Nous collaborons avec la société PUR Projet autour d'un **projet de reforestation** en forêt amazonienne et d'un projet participant à la **régénération des territoires et des filières agricoles** en France². Par son soutien à ces 2 programmes de reforestation, le groupe a contribué au global à fin 2021 à la replantation de près de 14 600 arbres.

80%

des espaces verts du groupe en gestion écologique

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

2 Dans le cadre du projet Ici On Sème - France, le groupe a notamment financé la plantation de 870 arbres dans la région PACA. Grâce à ce financement, un agriculteur a bénéficié d'un accompagnement technique et financier pour la production avec la plantation d'arbres fruitiers qui, par ailleurs stockent également du carbone dans leur biomasse aérienne mais également leurs racines.



Focus sur certaines de nos actions sociétales

Handicap

Créée en 2013, la **fondation MH Handicap** agit pour faciliter l'autonomie des personnes en situation de handicap, en favorisant un meilleur accès à l'emploi et aux soins, en œuvrant pour faciliter l'accès au sport, à la culture et au droit.

Depuis sa création, la fondation a soutenu plus de 136 projets depuis sa création pour un montant global de 15,5 M€

Exemples de projets :

- **Envie Anjou** et sa filière Envie Autonomie, entreprises d'insertion, donnent une seconde vie au matériel médical (collecte, reconditionnement et vente) à destination des personnes handicapées et âgées, ainsi qu'aux établissements d'hébergement et/ou de soins. Une offre financièrement accessible et écologiquement vertueuse.
- **l'association Droit Pluriel** met en place une mallette pédagogique à destination des professionnels de la justice pour que les situations de handicap ne soient plus un frein à l'accès au droit et à la justice.

Bien-vieillir

Malakoff Humanis est partenaire du **Service Civique Solidarité Seniors** (SC2S) dont la mission est de développer le service civique auprès des personnes âgées isolées, en structure d'accueil comme à domicile. C'est un engagement volontaire ouvert à tous les jeunes âgés de 16 à 25 ans (30 ans pour les jeunes en situation de handicap) désirant consacrer 6 à 12 mois de leur vie au service des autres.

À travers les **relais amicaux**, qui comptent en 2021 plus de 15 700 adhérents et 4000 bénévoles, le groupe met en place diverses actions d'accompagnement des personnes âgées, par exemple à la découverte du numérique avec Granny Geek.

Cancer

Notre **fonds d'innovation en santé** soutient des projets comme l'étude MyPeBS, menée par Unicancer, qui vise à évaluer une nouvelle stratégie de dépistage du cancer du sein ou encore l'étude Moovcare, qui cherche à dépister les récurrences et complications du cancer du poumon au moyen d'un dispositif médical de télésurveillance.

Afin d'améliorer la qualité de vie des patients atteints de cancer, nous soutenons la **Fédération CAMI Sport et Cancer** depuis plusieurs années. En septembre 2021, un pôle Sport et Cancer a été inauguré à l'hôpital Robert Debré AP-HP pour proposer un programme de thérapie sportive aux enfants atteints de cancer.

Aidants

La **caravane « Tous aidants »** sillonne la France pour aller à la rencontre des aidants pour leur apporter des informations et des solutions en proximité. Depuis 2019, nous coordonnons l'organisation d'étapes et d'animations associées sur le territoire.

Le groupe soutient l'**étude ADOCARE**, premier programme de recherche universitaire sur « les lycéens aidants et l'incidence de leur situation sur leur scolarité et leur qualité de vie », menée par le laboratoire en psychopathologie des processus de santé de l'Université Paris Cité. L'étude révèle notamment que près de 14 % des lycéens sont des aidants.

Nous accompagnons aussi l'association **Avec Nos Proches** dans le changement d'échelle de son offre d'accompagnement (ligne d'écoute téléphonique, ateliers Connect'aidants) afin qu'elle oriente les appelants vers des solutions adaptées à leurs besoins.



**Indicateurs extra-
financiers groupe**

Indicateurs sociaux

Emploi et rémunération	2021	2020
Effectif total au 31/12/N (CDD et CDI)	10 357	10 614
Nombre de salariés en CDI	9 432	9 728
Dont % de femmes	73 %	73 %
Dont % d'hommes	27 %	27 %
Nombre de salariés en CDD	925	886
Nombre d'alternants	230	209
Taux d'alternants embauchés	18,4 %	20,2 %
Nombre d'embauches total au cours de la période	1 344	1 258
Nombre de départs au cours de la période (volontaires, licenciements...)	1 601	1 612
Turn-over	4,20 %	4,09 %
Rémunération annuelle moyenne	43 839 €	43 215 €
Femmes	40 168 €	39 596 €
Hommes	53 688 €	52 836 €
Part de critères RSE dans les critères d'intéressement	6 %	0 %
Nombre de salariés promus dans l'année dans une catégorie supérieure	1 078	1 434
Nombre de collaborateurs ayant connu une mobilité géographique	868	488
Taux de postes pourvus en interne	86,9 %	85,8 %
Organisation du travail		
Part de salariés à temps partiel	16,40 %	16,30 %
Part de salariés en alternance	2,90 %	2,60 %
Taux d'absentéisme maladie	5,51 %	5,44 %

Indicateurs sociaux

Relations sociales	2021	2020
Nombre de réunions des CSSCT	187	280
Nombre de réunions avec les représentants du personnel pendant l'année considérée	423	525
Part de sujets négociés ayant abouti à un accord	100 %	87 %
Santé et sécurité		
Effectif formé à la sécurité	369	8
Montant des dépenses consacrées à l'amélioration des conditions de travail dans l'entreprise	7 495 160 €	2 971 875 €
Nombre total d'accidents de travail avec arrêt	27	40
Taux de fréquence (nb d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail) x 1000000/nb total d'heures travaillées ¹	0,95 %	1,36 %
Taux de gravité (nb de journées d'incapacité liée à un accident du travail) x 1000/nb total d'heures travaillées ¹	0,05 %	0,08 %
Formation		
Part de la masse salariale consacrée à la formation	3,86 %	2,88 %
Part de salariés ayant bénéficié au moins d'une action de formation au cours de l'année	89 %	86 %
Montant consacré à la formation continue	17 995 792	13 711 334 €
Nombre d'heure de formation moyen par salarié	18,65	12,65
Part de l'effectif total qui a réalisé un entretien annuel	93 %	95 %

¹ en 2021, on compte 28,4 millions d'heures travaillées, comme en 2020

Indicateurs sociaux

Égalité de traitement

	2021	2020
Index d'égalité professionnelle (index Pénicaud)	90/100	85/100
Ratio entre la rémunération moyenne des hommes par rapport aux femmes (hors primes non mensuelles)	0,75	0,75
Pourcentage de femmes à des postes à hautes responsabilités	33 %	31 %
Taux d'emploi obligatoire de travailleurs handicapés	8,10 %	7,60 %
Part de salariés en situation de handicap ayant bénéficié d'une formation	85 %	76 %
Nombre de salariés en situation de handicap	850	831
Nombre d'actions d'accompagnement collaborateurs en situation de handicap (ex : demande RQTH)	453	460
Part des collaborateurs RH formés à la diversité et à la non discrimination	100 %	100 %
Nombre de collaborateurs sensibilisés par une présentation directe à la lutte contre les discriminations	1800	3000
Nombre de saisines traitées par la cellule Diversité	4	11
Conformité du process de recrutement dans la politique diversité/égalité professionnelle ¹	Performant	Performant

Qualité de vie au travail

Nombre d'interventions du service social interne	530	827
Nombre d'accompagnements psychologiques internes	213	238
Nombre de participants à des activités QVT adaptées au contexte sanitaire (activités physiques, bien-être,...)	6 225	9 617
Part de personnes en télétravail	76 %	45 %

100 % des offres d'emploi respectent la neutralité et 100 % des recruteurs ont été formés au sujet de l'égalité professionnelle

Indicateurs éthique et transparence

Lutte contre la corruption, le blanchiment, le financement du terrorisme et la fraude	2021	2020
Nombre de cas de fraude externe avérés (Retraite complémentaire)	70	18
Nombre de cas de fraude externe avérés (Assurances)	556	567
Nombre de déclarations faites à Tracfin	32	15
Nombre de déclarations Direction Générale du Trésor (gel des avoirs)	0	0
Part de salariés ayant une activité exposée aux risques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme formés au cours de l'année sur les procédures relatives à la LCB-FT	4,9 % ¹	75 %

Protection de la clientèle

Nombre de demande d'exercice des droits des personnes (RGPD)	5146 ²	1835
Nombre de demande d'oppositions CNIL (RGPD)	3591 ²	429
Nombre de cas de saisines éligibles à la médiation (Médiation de la consommation)	81	58
Dont nombre d'avis rendus favorables ou partiellement favorables au client	10	14
Montant total des amendes significatives (+ de 100 k€) reçues au motif du non-respect des lois et des réglementations	0	0
Taux de revue de conformité des nouveaux produits assurantiels	83 %	-

Maîtrise technologique

Nombre de contrôles permanents de sécurité informatique effectués pendant l'année	95	96
Taux de mise en œuvre des recommandations d'audit interne	84,80 %	80,20 %
Nombre d'exercices de plan de continuité (métiers et SI)	0	2
Taux de disponibilité global de la production informatique	99,89 %	99,82 %
Montant total des amendes significatives (+ de 100 k€) reçues au motif du non-respect des lois et des réglementations	0	0
Part des algorithmes évalués par notre questionnaire éthique	100 %	Non mesuré
Part des algorithmes évalués par notre questionnaire éthique ayant obtenu une note \geq 80/100	85 %	Non mesuré

¹ Rattrapage des formations non réalisées en 2020

² Augmentation significative des demandes de droit d'accès, de rectifications, de suppressions liée au projet ARAC (Analyse des restes à charge finaux) mené dans le cadre du Health Data Hub. Ce projet vise à mesurer et comprendre le financement des dépenses réelles de soins des individus en France

Indicateurs éthique et transparence

Relation client

	2021	2020
Taux de satisfaction Assurés Santé (CSAT)	81 %	85 %
Taux de satisfaction Entreprises Prévoyance (CSAT)	75 %	78 %
Taux de satisfaction Allocataires Retraite (CSAT)	91 %	88 %
Taux de satisfaction Entreprises Retraite (CSAT)	78 %	81 %
Taux de redistribution à nos assurés	82,9 %	83,7 % ¹
Part de clients qui connaissent nos services de prévention et d'accompagnement social	42 %	43 %
Taux de réclamations Assurance (nb de réclamations/nb de clients particuliers et entreprises Assurance)	0,57 %	0,68 %
Taux de réclamations Retraite (nb de réclamations/nb de clients : actifs, retraités, entreprises)	0,34 %	0,78 %
Délai moyen de réponses aux réclamations Assurance	18,9 jours	16,4 jours
Délai moyen de réponses aux réclamations Retraite complémentaire	16,4 jours ²	7,2 jours

Sous-traitance et fournisseurs

Nombre total de fournisseurs actifs	2 625	2 898
Part du CA réalisé avec des entreprises adaptées, ESAT	0,26 %	0,29 %
Montant du CA réalisé avec des entreprises adaptées, ESAT	816 k€	974 k€
Nombre de contrats passés avec le secteur adapté/protégé	22	25
Nombre de factures non réglées à la date de clôture dont le terme est échu (délais de paiement)	1 304	1 626
Part des factures non réglées par rapport au montant total des achats HT de l'exercice (délais de paiement)	3,38 %	2,45 %

¹ y compris Covid

² Le démarrage du nouvel outil de CRM individus (déc. 2020) a généré des retards dans le traitement de sollicitations clients

Indicateurs sociétaux

Engagements sociétaux du groupe

	2021	2020
Nombre de collaborateurs dédiés œuvrant pour l'action sociale	456	367
> Dont nombre de collaborateurs sur le terrain (réseau actions sociales)	194	150
Montant des ressources financières dédiées aux actions sociales Retraite et Assurance	180 M€	230 €
> Dont Montant des prestations individuelles accordées par les actions sociales de Malakoff Humanis ¹	33 M€	79 M€
Taux de fréquentation du réseau audio	70 %	78 %
Taux de fréquentation du réseau optique	63 %	60 %
Nombre de missions Écoute, conseil, orientation (ECO), menées par le réseau des actions sociales	84 716	68 704
Actions de partenariats ou mécénat (hors fondation)	2,9 M€	1,2 M€

1 écart important entre 2020 et 2021 dû aux aides exceptionnelles Covid

Indicateurs environnementaux

Gestion d'actifs

	2021	2020
Montants des encours sous gestion	47,5 Mds€	46 Mds€
Part des actifs évalués avec des critères ESG	78 %	64 %
Part des actifs couverts par le label ISR ¹	14 %	10 % ¹
Part des actifs investis dans des fonds classés « article 8 » ou « article 9 »	13 %	-

Énergie

Consommation totale d'énergie (kWh)	41 402 748	42 083 526
Consommation d'énergie par ETP (kWh)	4 159	4 012

Déchets

Quantité de déchets collectés ²	996,6 t.	848,5 t.
Dont tonnes de papier collectées pour recyclage	451,5 t.	298,6 t.
Dont tonnes de plastique collectées pour recyclage	2,3 t.	7,8 t.
Dont tonnes de D3E collectées pour recyclage/réemploi ³	88,8 t.	29,1 t.

Économie circulaire

Tonnes de papier déclarées à CITEO (écocontribution liée au tonnage de papier)	79 t.	169 t.
Consommation de ramettes de papier (tonnes, hors impressions externalisées)	183,5 t.	183,9 t.
Consommation de ramettes de papier par ETP	18,4 kg	18,2 kg
Part de ramettes de papier de bureau certifié PEFC/FSC (fibre de papier issus de forêts gérées durablement)	100 %	94 %
Part de ramettes de papier de bureau ecolabellisé	98 %	89 %

¹ Suite à la revue des encours ISR 2021 et 2020, nous avons détecté que des actifs ont été indiqués comme couverts par le label ISR à tort en 2020. Ces encours ont été reclassés dans les actifs évalués par des critères ESG.

² En 2021, plus de 80 % des effectifs du groupe ont à disposition, a minima, un dispositif de tri sélectif de papier.

³ En 2021, 32,4 tonnes de D3E ont été orientés dans une filière de réemploi (36 %) et 56,4 tonnes ont été recyclés (64 %).

Indicateurs environnementaux

Changement climatique	2021	2020
Rejets totaux de gaz à effet de serre teqCO ₂ ¹ (88 386 teqCO ₂ en 2019, année de référence)	-	-
dont scope 1 (4 393 teqCO ₂ en 2019, année de référence)	-	-
dont scope 2 (2 363 teqCO ₂ en 2019, année de référence)	-	-
dont scope 3 (81 630 teqCO ₂ en 2019, année de référence)	-	-
Nombre de véhicules de la flotte auto	733	782
Taux moyen d'émissions de GES de la flotte automobile de Malakoff Humanis (véhicules de fonction et de service) en gCO ₂ /km ²	121	113
Nombre de km parcourus par les collaborateurs dans le cadre de leurs déplacements professionnels	17 991 916	14 196 058
dont nombre de km en avion	358 185	245 029
dont nombre de km en train	2 834 184	3 828 096
dont nombre de km en voiture Location Longue Durée	13 674 950	10 247 654
dont nombre de km en véhicules personnels	1 124 597	499 570
Santé environnementale et biodiversité		
Nombre de sites audités sur le niveau d'exposition aux Champs électro-magnétiques ³	35	35
Part d'espaces verts gérés de façon écologique	80 %	80 %

¹ Le dernier bilan carbone, réalisé en 2019, sera réactualisé en 2023 sur les données de l'exercice 2022.

² Concerne les 711 véhicules en location longue durée.

³ Depuis fin 2020, 103 sites sont couverts par un contrat EDF 100 % énergies renouvelables.



**On aime
vous voir
sourire**