

## Rapport 2019

Économie Sociale et Solidaire



### **SOMMAIRE**

**Guide d'amélioration** continue des bonnes pratiques des entreprises de l'économie sociale et solidaire

. Les modalités effectives de gouvernance démocratique			
La concertation dans l'élaboration de la stratégie de l'entreprise			
3 Territorialité	6		
4. Politique salariale et exemplarité sociale, la formation professionnelle, les négociation annuelles obligatoires, la santé et la sécurité au travail et la qualité des emplois	7		
5. Lien avec les utilisateurs : bénéficiaires, clients, usagers	8		
5. Situation de l'entreprise en matière de diversité, de lutte contre les discriminations et d'égalité réelle entre les femmes et les hommes en matière d'égalité professionnelle et de présence dans les instances dirigeantes élues	9		
7. Développement durable dans sa dimension environnementale	10		
B. Ethique et déontologie	11		

Les illustrations de la page de couverture, reprises dans le contenu de ce rapport, ont été réalisées par les collaborateurs de l'UMR, selon la technique du Pop Art, à l'occasion d'une séance collective de sensibilisation aux enjeux de l'ESG.

## • 1 Les modalités effectives de gouvernance démocratique



L'Union Mutualiste Retraite est une union de mutuelles, unions et fédérations qui ont souscrit un contrat collectif à adhésion facultative afin de permettre à leurs adhérents de bénéficier des contrats de l'UMR.

Le fonctionnement des instances repose sur un principe démocratique. L'Assemblée générale de l'UMR est composée des délégués des mutuelles et unions adhérentes. Le Conseil d'administration de chaque membre désigne ces délégués, qui ont nécessairement la qualité de cotisant ou d'allocataire de l'UMR, et qui le représenteront lors de la prise de décisions. L'Union Mutualiste Retraite s'est donc organisée autour de la participation et de l'expression de ses sociétaires quant à la gestion de leur complémentaire retraite et au fonctionnement de leur Union.

#### Zoom sur une pratique clé

Les membres du Conseil d'administration des mutuelles doivent disposer de l'honorabilité, de la compétence et de l'expérience requises. L'UMR a déterminé les domaines dans lesquels une compétence collective doit être présente au sein du Conseil d'administration : marchés de l'assurance ; marchés financiers ; stratégie de l'organisme ; modèle économique de l'organisme gouvernance sous Solvabilité 2 ; analyse financière ; règlementation du secteur.

Afin, d'assurer la compétence de son Conseil d'administration dans les domaines précités, l'UMR a mis en place une offre de formation complète et adaptée, dont les modalités sont fixées annuellement.





#### Les pistes de progrès

Afin de permettre à chaque administrateur de se former selon son expérience préalable et ses disponibilités, l'UMR souhaite développer de nouveaux programmes de formation en distanciel.



en 2019

74% des administrateurs présents aux Conseils d'administration en 2019, 6 réunions

80 % de délégués présents ou représentés lors des Assemblées générales en 2019, 2 réunions

21 réunions des différents

Comités ou Commissions

77% des administrateurs ont participé à au moins une formation

## •2 La concertation dans l'élaboration de la stratégie de l'entreprise





Le sujet des retraites et de son financement fait de plus en plus débat dans la société vieillissante. Si dans notre pays nous marquons un attachement indéfectible à la prééminence et la pérennité de notre système par répartition, gage de sécurité et de solidarité, la pertinence d'un complément de retraite par répartition fait de plus en plus sens. En effet, en contribuant à limiter les effets d'un taux de remplacement des revenus à la

retraite qui s'érode, l'épargne-retraite protège le pouvoir d'achat des retraités.

L'UMR, pionnière dans ce domaine, se voit conforter par l'article 71 de la loi PACTE concernant les régimes de retraites supplémentaires individuels et collectifs.

En parallèle, la Commission Européenne finalise les travaux de création d'un produit paneuropéen de retraite supplémentaire individuel (PEPP) qui devrait voir le jour en 2021. L'UMR a été largement associée à ces évolutions d'une part au travers des discussions avec la Direction Générale du Trésor concernant la loi PACTE, et d'autre part en tant qu'expert auprès du régulateur européen de l'assurance pour ce qui est du PEPP.

Le dialogue permanent au sein des instances de gouvernance de l'UMR où sont représentés nos partenaires distributeurs mutualistes nous ont permis de construire une position argumentée prenant en compte les intérêts de nos adhérents.

#### Zoom sur une pratique clé

L'article 71 de la loi PACTE portant sur l'épargne retraite laisse la possibilité aux gestionnaires de produits retraites de les adapter ou non à ce nouveau cadre règlementaire, la non-adaptation conduit à l'impossibilité d'enregistrer de nouvelles adhésions à compter du 1 er octobre 2020. Cette perspective n'a pas été envisagée par le Conseil d'administration de l'UMR, pour autant, l'adaptation du COREM à ce nouveau contexte pouvait s'envisager selon différentes dispositions ; les équipes de l'UMR ont investigué plusieurs scénarios à la demande du Conseil d'administration dont les membres représentent les mutuelles de l'Union :

- Ne faire bénéficier de l'ensemble des caractéristiques du nouveau PER, les seules nouvelles adhésions au COREM, cela aurait supposé une démarche individuelle des souscripteurs existants pour bénéficier des nouvelles dispositions;
- Considérer que seules les cotisations effectuées après le 1er octobre 2020 bénéficient de la totalité des fonctionnalités du PER, charge aux adhérents qui le souhaiteraient de demander individuellement que leurs anciennes cotisations basculent dans le nouveau régime ;
- Faire bénéficier à tous les adhérents, anciens et nouveaux, à compter du 1er octobre 2020 de la totalité des dispositions du PER.

C'est ce troisième scénario respectant nos valeurs mutualistes qui a été privilégié à l'occasion d'un séminaire du Conseil d'administration et qui a été proposé et adopté lors de l'Assemblée générale du 18 novembre 2019





#### Les pistes de progrès

L'UMR dispose maintenant d'une offre élargie de produits d'Epargne Retraite comprenant le COREM et PERIVIE, la concertation se poursuivra avec l'ensemble des parties prenantes afin de s'assurer de la bonne adéquation des offres à leurs besoins.

#### 3 Territorialité

De par son activité, l'Union Mutualiste Retraite, est un organisme à vocation nationale. Elle a fait le choix en 2003 de venir s'implanter à Nantes, afin de bénéficier des attraits de cette ville en perpétuel développement.

Comme pour de nombreuses autres organisations sur les 15 dernières années, les possibilités offertes par le territoire nantais en termes d'immobilier, d'éducation, de culture et de qualité de vie ont contribué à une solide implantation locale de ses activités opérationnelles et techniques.



Ses locaux, dont elle est propriétaire, se situent à proximité de la Gare de Nantes. Cela a un triple avantage :

- Avoir la capacité de rejoindre Paris en 2 heures grâce à la liaison TGV de grande qualité
- Approcher des ressources extérieures qui sont attirées par une ville dynamique tout en conservant une liaison rapide avec Paris
- Etendre le recrutement des ressources nécessaires aux activités opérationnelles à l'ensemble du département Loire-Atlantique et des départements voisins, facilement accessibles par les liaisons tram-train.

Le développement des activités de l'UMR au cours de l'année 2019 l'ont amenée à compléter son organisation et procéder à un certain nombre de

recrutements, en majeure partie réalisés sur le bassin d'emploi local. Le bon niveau d'éducation dispensé dans les écoles et universités, la progression avérée d'installation d'organisations économiques sur le bassin nantais, ainsi que l'attractivité de la ville et sa région permettent de pourvoir aux besoins de ressources complémentaires quelles que soient les compétences requises.

#### Zoom sur une pratique clé

Les partenariats noués avec certaines entreprises locales se sont poursuivis, voire renforcés au cours de l'année 2019.

Ainsi nous avons mis en place un contrat cadre avec une entreprise locale, spécialisée dans la relation client à forte technicité, afin de gérer nos relations en cas de recours à leurs services dans les périodes de forts volumes d'appels des sociétaires.

Nous avons également renforcé nos liens en leur confiant des campagnes d'appels sortants, dans le cadre plus large d'amélioration de la qualité de notre base de données.



#### Les pistes de progrès

- Confirmer nos partenariats et les étendre, lorsque cela est possible et nouer un partenariat durable avec une association dans le domaine de la solidarité intergénérationnelle.
- A minima 7 recrutements sont prévus sur 2020, en majeure partie des créations de poste.



#### Chiffres clés

- 84 salariés ETP dont
  19 Recrutements en 2019
- Consolidation de nos partenariats avec des entreprises localess



## • 4 Politique salariale et exemplarité sociale, la formation professionnelle, les négociations annuelles obligatoires, la santé et la sécurité au travail, la qualité des emplois



Les développements des technologies de l'information et de la communication ont permis l'essor de nouvelles formes de travail tant à l'intérieur de l'entreprise qu'à l'extérieur.

Le télétravail constitue une de ces nouvelles modalités d'exécution du contrat de travail.

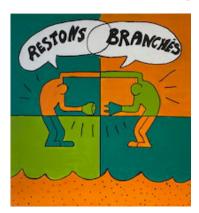
La mise en place du télétravail permet notamment aux salariés concernés de réduire leur temps de déplacement entre leur domicile et leur lieu de travail, temps souvent considéré comme un facteur de stress, d'anxiété ou de fatigue.

La réduction de ce temps de déplacement contribue aussi à la réduction du risque routier et permet de répondre pour partie aux préoccupations environnementales actuelles.

Longtemps réservé aux cadres, prisé par les salariés, le télétravail est devenu un incontournable de la politique RH (Ressources Humaines) des entreprises et la crise sanitaire de ces dernières semaines a démontré qu'il pouvait être une réponse adéquate aux situations exceptionnelles (pandémie/grèves) et participer à la préservation de la santé des salariés. Cette nouvelle organisation du travail répond ainsi à la volonté de l'UMR de renforcer l'équilibre des temps de vie permettant à tout salarié d'améliorer sa qualité de vie personnelle en réduisant ses temps de transport, de favoriser son bien-être au quotidien, d'améliorer la qualité des conditions de travail et par voie de conséquence ses performances individuelles et collectives.

La mise en œuvre du télétravail repose cependant sur une triple condition : occuper une fonction le permettant, être autonome, et bénéficier d'une confiance mutuelle entre l'entreprise/le manager et le salarié;

#### Zoom sur une pratique clé



Comme dans chaque conduite du changement et réflexion initiée à l'UMR, cette forme d'organisation du travail, prévoyant alternativement travail au domicile du salarié et travail au sein des locaux de l'UMR, a été réfléchie et pensée en collaboration avec un groupe projet de salariés avec en point de vigilance : prévenir l'isolement potentiel en maintenant du lien social avec la vie de l'entreprise dans le but de fixer les grands principes de la Charte de télétravail.

Un pilote a ainsi embarqué une dizaine de salariés tout service et catégories socio professionnelles confondus et a été réalisé sur une période de 6 mois.

Le télétravail a été pensé comme une solution efficace, réalisé dans l'intérêt mutuel des salariés et de l'UMR.

#### Les pistes de progrès

 Généraliser, pérenniser cette organisation à l'ensemble des collaborateurs dès lors que les conditions sont remplies.

#### **Quelques indicateurs**

- 100% de salariés satisfaits à l'issue du pilote télétravail
  - 60 % des télétravailleurs habitent à plus de 15 km de l'UMR
    - 40% des télétravailleurs habitent à plus de 35 km de l'UMR
      - 70 % des collaborateurs souhaitent que le télétravail soit pérennisé

### • 5 Lien avec les adhérents : bénéficiaires, clients, usagers...

Les mutuelles qui composent l'Union de mutuelles recueillent les besoins de leurs propres adhérents et les expriment dans les différentes instances de gouvernance de l'UMR. Une attention toute particulière est également portée au recueil direct des opinions émises par les adhérents, notamment au travers d'un baromètre annuel de satisfaction, afin d'améliorer en permanence la qualité de service.

#### Zoom sur une pratique clé

La définition de notre nouveau produit d'épargne retraite « PERIVIE » a été l'occasion de donner une place toute particulière aux attentes de nos adhérents et prospects.

Après avoir fait un tour d'horizon des meilleurs PERP du marché, nous avons organisé des tables rondes où des adhérents actuels et futurs nous ont parlé :

- de leur rapport à la retraite,
- de leurs besoins de financement,
- de leurs attentes en termes d'accompagnement,
- de leurs inquiétudes bien sûr mais de leurs projets surtout.

Ce sont donc des adhérents et prospects qui nous ont guidé dans le choix du nom du produit et qui nous ont donnés leur avis sur l'identité visuelle.

En complément, nous avons eu de nombreux échanges au sein des équipes de l'UMR et cela nous a donc permis, à chaque étape, de nous demander ce qui correspondait le mieux à nos adhérents et cela nous a orienté :

- pour choisir des unités de comptes prudentes,
- pour garder des frais de gestion compétitifs,
- ou encore pour veiller à la protection de chacun de nos adhérents et de leurs proches avec la garantie plancher.







#### Les pistes de progrès

La qualité de la relation avec nos adhérents est une préoccupation constante à l'UMR. C'est pourquoi notre baromètre de satisfaction annuel fait l'objet d'une grande attention et de plans d'action. Pour aller plus loin, nous avons décidé de mesurer la satisfaction « à chaud » de nos adhérents suite à un contact avec l'UMR. Ces résultats nous permettront d'enrichir nos démarches d'amélioration continue.

#### **Quelques indicateurs**

- 702 Adhérents contactés pour le baromètre de satisfaction
- Enquête statistique sur l'épargne retraite :
  - Enquête téléphonique auprès de 508 adhérents âgés de 25 à 55 ans
  - Enquête on line auprès de 1 000 français, âgés de 25 à 55 ans
  - + 2 tables rondes avec des prospects : une à Nantes et une à Paris,

18 personnes interrogées pour approfondir qualitativement les résultats de l'enquête statistique.

Environ 52 000 appels traités et près de 290 000 courriers/mails reçus



# • **Situation de l'entreprise** en matière de diversité, de lutte contre les discriminations et d'égalité réelle entre les femmes et les hommes en matière d'égalité professionnelle et de présence dans les instances dirigeantes élues

La solidarité intergénérationnelle est une des valeurs phare de notre mutuelle. Avec une moyenne d'âge des salariés de 42 ans, un des enjeux majeurs en terme de RH pour les années à venir est de recruter des jeunes de 29 ans et moins. Ils représentent à ce jour à peine 10 % des effectifs de l'UMR, à l'identique des chiffres relatifs au monde de l'économie sociale et solidaire.

Malgré une situation géographique attractive, l'UMR n'échappe pas à cette problématique, ajoutée à un contexte de recrutement parfois complexe (pyramide des âges, concurrence, attractivité). L'alternance permet d'attirer de potentiels jeunes talents en les formant à un métier et de leur faire acquérir une véritable expérience terrain en lien avec les prérequis théoriques d'une formation. Participer aux côtés d'acteurs locaux de la formation professionnelle, que ce soit dans le cadre d'études supérieures mais également dans le but d'une reconversion

professionnelle, est un incontournable pour l'UMR. S'impliquer dans la formation, accompagner des jeunes à gagner en maturité en découvrant les exigences et le fonctionnement de l'entreprise et à acquérir de nouvelles compétences fait partie intégrante du rôle social de notre Mutuelle. Format « gagnant gagnant » le salarié ainsi formé grandira à nos côtés. Accélérateur d'apprentissage et de curiosité, l'alternance correspond aussi bien aux besoins des jeunes qui souhaitent allier formation théorique et vie active, qu'aux besoins de l'UMR qui cherche des collaborateurs au regard neuf et agile.

Chaque jeune recruté est par ailleurs tutoré par un collaborateur expérimenté, reconnu pour ses compétences professionnelles et son relationnel. Ce dernier occupe un rôle clé dans l'accueil, la transmission des savoirs, l'accompagnement et le soutien de l'alternant. C'est aussi une vraie mise en valeur et une reconnaissance pour le collaborateur « tuteur ».





#### Zoom sur une pratique clé

Au-delà de l'alternance, l'UMR favorise et accueille également chaque été de jeunes étudiants de tous horizons dans le cadre de contrats saisonniers pour remplacer ses collaborateurs en congés payés. Cela leur permet d'avoir une première expérience concrète avec le monde du travail et de l'entreprise.



#### Les pistes de progrès

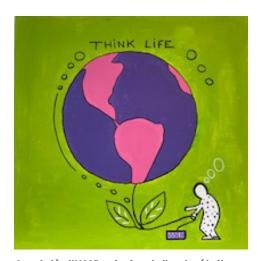
Au-delà de rééquilibrer la part des hommes dans les collaborateurs, 40% contre 60% de femmes, un des enjeux de l'UMR est d'attirer de jeunes talents de moins de 25 ans lesquels représentent tout au plus 2% de ses salariés.

#### **Quelques indicateurs**

- 10% des salariés de l'UMR ont moins de 29 ans ;
- 100% des alternants qui ont été accueillis et suivis à l'UMR ont obtenu leur diplôme ;
- 65 lycéens ou étudiants ont été accueillis et accompagnés depuis 2003 à l'UMR dans le cadre de stage obligatoire;
- 85/100: Index de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

#### • 7 Développement durable dans sa dimension

#### environnementale



L'UMR est restée exigeante et a poursuivi au cours de 2019 sa stratégie d'investisseur responsable, en accord avec la charte « ESG », qui intègre les Critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance.

Ainsi, conformément au décret d'application de l'article 173 de la loi sur la transition énergétique, l'UMR s'est employée tout au long de l'année 2019 à :

- Améliorer le contrôle des risques en surveillant les pratiques ESG des émetteurs
- Inciter les partenaires de gestion à adopter de meilleures pratiques ESG
- Intégrer les enjeux climatiques et énergétiques de demain

L'ensemble de ces pratiques fait l'objet d'un recensement complet dans le rapport dédié, dit « rapport ESG », disponible sur le site internet www.umr-retraite.fr.

Au-delà, l'UMR, ainsi qu'elle s'y était engagée, a commencé à réfléchir à la construction de sa propre politique RSE, d'une part en s'appuyant sur les échanges avec les collaborateurs de l'entreprise, d'autre part en utilisant un outil proposé par la Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire (CRESS), permettant d'élaborer un plan d'actions en la matière.

#### Zoom sur une pratique clé

La réflexion sur la politique RSE a débuté dans le cadre d'une réunion de l'ensemble des collaborateurs de l'UMR sur une demi-journée de réflexion sur le thème de la RSE en septembre 2019. L'objectif clairement affiché de cette réunion était de comprendre ce que recouvre cette notion de Responsabilité Sociétale des Entreprises, d'en appréhender les différents aspects, de les démystifier et, enfin, d'en donner des images concrètes et pratiques.

Afin de mener cette première action, l'UMR s'est fait accompagner d'un prestataire proche du CRESS, RSCop, habitué de l'accompagnement collectif des structures de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) dans leur démarche de RSE. Cette première approche collective de sensibilisation avec les collaborateurs était nécessaire avant de commencer la démarche globale de mise à niveau et de déploiement de la politique RSE.

Dans un second temps, au cours du dernier trimestre de l'année 2019, l'UMR a demandé à avoir accès à la plateforme nationale développée par RSCop, permettant notamment, dans une première étape, d'effectuer un auto-diagnostic. Ce dernier a été réalisé, les bonnes pratiques listées.



#### Les pistes de progrès

Dans la continuité des travaux engagés fin 2019, il a été décidé de mandater RSCop, afin d'accompagner l'UMR dans le déploiement de la démarche globale RSE dans toutes ses thématiques, telles que listées dans le guide définissant les conditions d'amélioration continue des bonnes pratiques des entreprises de l'économie sociale et solidaire.

Après une première étape de partage de l'autodiagnostic et des bonnes pratiques avec l'ensemble des parties prenantes et notamment les collaborateurs et administrateurs de l'UMR, viendra une seconde étape qui aboutira à la définition d'un plan d'actions et des indicateurs de suivi correspondants.

L'objectif est de réaliser ces deux étapes au cours du second semestre de l'année 2020.



#### **Quelques indicateurs**

- 85% des encours gérés par l'UMR ont fait l'objet d'une analyse ESG,
- Réduction de l'empreinte carbone de nos investissements pour atteindre 219 tco2/an/M€ contre 254 tco2/an/M€ un an plus tôt (66% des encours mesurés).
- Création nette de 1 439 postes sur un an grâce au portefeuille d'actions non cotées

#### • 8 Ethique et déontologie

Le respect de la vie privée et de la protection des données, notamment à caractère personnel, constitue un facteur de confiance, valeur mutualiste, à laquelle l'UMR est particulièrement attachée.

Suite à l'adoption du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) en 2016 applicable à compter de mai 2018, l'UMR a rédigé une politique de protection des données à destination de ses adhérents, disponible sur le site umr-retraite.fr.

Cette politique de protection des données personnelles témoigne des engagements mis en œuvre au sein de notre mutuelle afin de garantir une utilisation des données personnelles dans le respect des droits fondamentaux, de la sécurité et la confidentialité auxquels les adhérents ont droit et des réglementations européenne et française.

La collecte de ces données est fondée sur l'exécution d'un contrat avec la personne physique concernée, sur une obligation légale à laquelle le responsable du traitement est soumis ou aux fins des intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement.

Les données personnelles collectées sont limitées au strict nécessaire en relation avec l'objectif poursuivi. L'UMR est attentive à minimiser les données collectées, à les tenir à jour et exactes.

Toute personne dispose de droits sur les données qui la concernent, qu'elle peut exercer à tout moment et gratuitement, en justifiant de son identité.

Depuis le 25 mai 2018, ces droits sont étendus et précisés par la réglementation européenne et par l'adaptation par la France de la Loi Informatique et liberté de 1978.

#### Zoom sur une pratique clé

Pour assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles recueillies, les réseaux sont protégés par des dispositifs standards tels que parefeu et mot de passe et les accès sont gérés par habilitations dans les systèmes d'information.

Lors du traitement de ces données, toutes les mesures raisonnables sont prises visant à les protéger contre toute perte, utilisation détournée, accès non autorisé, divulgation, altération ou destruction.

Les données collectées sont conservées le temps nécessaire à l'exécution des contrats ou pour les durées prévues par la loi ou préconisées par la CNIL en matière d'assurance. Le Responsable de la sécurité des systèmes d'information de l'UMR coordonne la réalisation d'audits et de tests d'intrusion afin d'évaluer le niveau de sécurité du Système d'Information ainsi que le niveau de conformité par rapport à la politique sécurité des systèmes d'information définie pour l'UMR, aux normes et standards en vigueur ou à des contraintes règlementaires applicables.

Pour réaliser les audits sécurité annuels, l'UMR est accompagnée d'un expert extérieur. Un outil d'évaluation mis à disposition par l'expert, contenant 54 questions, permet d'évaluer la maturité des processus de l'UMR par rapport aux exigences RGPD. Un plan d'action pluriannuel (3 ans) est dès lors mis en œuvre.

#### **Quelques indicateurs**

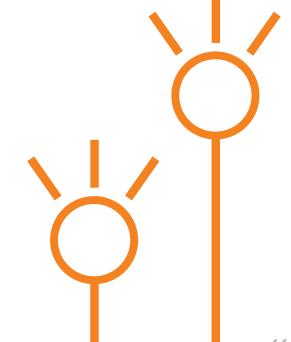
Demandes d'exercice des droits des adhérents en 2019 (par canal de contact)

- Téléphone 2
- Mail 27
- Courrier 9

- SAD 11
- Site institutionnel 2









#### Union Mutualiste Retraite

Union de Mutuelles et unions relevant du livre II du Code de la mutualité n° SIREN 442 294 856 12 rue de Cornulier - CS 73225 - 44032 Nantes cedex 1