



DÉCLARATION
DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE

2021

Sommaire

I LE MODÈLE ÉCONOMIQUE DU GROUPE

| | | |
|---|---|----|
| 1 | <i>Editorial</i> | 6 |
| 2 | <i>L'esprit du Groupe</i> | 7 |
| 3 | <i>Les étapes qui ont écrit notre histoire</i> | 8 |
| 4 | <i>Présentation des activités : l'assurance santé, la prévoyance, la banque et les services</i> | 10 |
| 5 | <i>2021, une année d'engagement fidèle à nos fondamentaux</i> | 21 |
| 6 | <i>L'approche solidaire : notre ADN</i> | 22 |
| 7 | <i>L'égalité au cœur de notre organisation</i> | 24 |
| 8 | <i>La fondation nehs Dominique Bénéteau, l'incarnation de l'engagement social du groupe</i> | 26 |

II KPI CREATION DE VALEUR

28

III ENJEUX & RISQUES EXTRA-FINANCIERS

| | | |
|---|--|----|
| 1 | <i>Dans le domaine social</i> | 34 |
| | <ul style="list-style-type: none">• Garantir la santé et la sécurité de nos collaborateurs et clients• Renforcer l'attractivité pour recruter les talents• Garantir l'adéquation entre les compétences de nos collaborateurs et les prérequis de leurs métiers• Maintenir la qualité du dialogue social et s'assurer de la lutte contre les discriminations | |
| 2 | <i>Dans le domaine sociétal et le domaine des droits de l'Homme</i> | 42 |
| | <ul style="list-style-type: none">• S'assurer de l'alignement de nos actions sociales et sociétales avec les valeurs du Groupe | |
| 3 | <i>Dans le domaine environnemental</i> | 48 |
| | <ul style="list-style-type: none">• Garantir le respect de la réglementation en réduisant l'impact sur l'environnement• Assurer une gestion responsable des déchets | |
| 4 | <i>Dans le domaine de la lutte contre la corruption et des bonnes pratiques commerciales</i> | 54 |
| | <ul style="list-style-type: none">• Garantir les bonnes pratiques achats | |

7. Le modèle économique du Groupe

Éditorial

L'année 2021 a été une nouvelle fois marquée par la forte mobilisation des professionnels de la santé, du social et du médico-social, dans un contexte de crise sanitaire qui perdure.

La Mutuelle Nationale des Hospitaliers et son Groupe continuent d'être pleinement engagés à leurs côtés dans cette période décidément bien particulière.

Comme nous y invitent nos 60 ans d'histoire et d'actions, notre mutuelle continue ainsi de garantir une protection santé et prévoyance aux hospitaliers et professionnels de la santé, du social et du médico-social qui lui font confiance, des plus jeunes aux plus anciens, des biens portants aux plus fragiles. Il s'agit en réalité de la plus simple expression de notre ADN mutualiste : la solidarité entre tous, dans le souci de chacun.

En cohérence avec nos valeurs, nous sommes plus que jamais au service de nos adhérents, quelle que soit leur situation, et poursuivons le déploiement d'actions spécifiques, bien au-delà de nos garanties habituelles, en réponse à la période que traversent l'ensemble des professionnels du secteur.

En renfort de l'action de la Mutuelle Nationale des Hospitaliers, les entités de notre Groupe continuent à accompagner les professionnels et établissements de santé, à s'adapter à leur contexte et à innover, avec eux, pour apporter des réponses toujours plus ajustées à leurs besoins.

Les agents hospitaliers, les professionnels de la santé, du social, du médico-social, et les établissements dans lesquels ils exercent leurs métiers, au premier chef desquels l'hôpital public, méritent une attention bien particulière. Véritables piliers de notre société, ils doivent plus que jamais être au premier plan de l'attention des pouvoirs publics.

L'engagement de la Mutuelle Nationale des Hospitaliers et de son Groupe à leurs côtés est constant, tout autant que profondément humaniste. Il est l'incarnation concrète de notre ADN mutualiste, renforcé par notre approche affinitaire singulière. Il est le fruit de notre histoire et de nos valeurs. Il est le marqueur de notre volonté d'apporter notre pierre à l'édification d'une société plus solidaire, plus fraternelle, qui prenne véritablement soin de celles et ceux qui prennent soin de nous.

Benoit Fraslin
Président

Médéric Monestier
Directeur général

L'esprit du Groupe

Née de la volonté des hospitaliers de couvrir solidairement leurs besoins de protection en santé, la Mutuelle Nationale des Hospitaliers est devenue, en 60 ans d'existence, le partenaire de référence du monde de la santé et du social en tant que spécialiste de la couverture complémentaire santé et prévoyance. La Mutuelle a en effet construit son action sur l'efficacité et la détermination à défendre la santé et le bien-être des hospitaliers et de l'ensemble des professionnels de la santé et du social.

En 2013, pour renforcer sa présence auprès de ses adhérents et la pérennité de son modèle affinitaire singulier, la mutuelle a opté pour un modèle économique inédit dans le monde mutualiste. Elle a alors créé un groupe économique affinitaire, constitué d'industries et de services, entièrement dédiés au monde de la santé et du social. Ce groupe réunit aujourd'hui 20 métiers et 14 marques. Chacune des entités du Groupe propose des solutions et des services répondant aux besoins des professionnels de la santé et du social, ainsi que des établissements dans lesquels ils exercent leurs métiers. C'est à travers ces activités économiques, complémentaires à son cœur de métier historique, que la MNH et son Groupe protègent, accompagnent et servent leurs adhérents, et plus largement l'ensemble des acteurs du monde de la santé et du social.

Les valeurs mutualistes et solidaires de la Mutuelle Nationale des Hospitaliers sont partagées par tous les acteurs du Groupe. Elles constituent à la fois le socle et la clé de voute de notre identité commune.

LES ÉTAPES QUI ONT ÉCRIT NOTRE HISTOIRE

1960

Naissance de la **MNH**
à Montargis

1976

Création du service
Entraide, pour venir en aide
aux plus démunis, dans un
principe de solidarité

1976

Extension de l'action
handicap, qui existe
dans une forme moins
développée depuis 1970

1979

Ouverture de la **MNH**
aux établissements
privés à but non lucratif

1981

Action handicap
pour l'ensemble
des adhérents en situation
de handicap

1991

Création du service
Promotion de la Santé
pour aider les hospitaliers
à prendre soin de leur
santé

1994

Ouverture de la **MNH**
aux personnels des
établissements privés
(contrats groupes)
et aux libéraux

2007

Création de
MNH Prévoyance pour
proposer la prévoyance
en inclusion dans nos
garanties

2013

Début de la diversification
de la **MNH**

2017

Création du groupe de la
MNH qui intervient dans
les assurances (santé et
prévoyance), la banque
et les services aux professionnels
de santé, tout en conservant
une vision centrée sur les
adhérents, professionnels
de la santé et du social,
dans un esprit affinitaire

2019

Lancement de la **Fondation nehs Dominique Bénéteau** qui a pour mission de prendre soin de l'humain dans la santé. Par son action elle encourage et favorise le dialogue et la collaboration entre les femmes et les hommes, patients, familles, professionnels du soin, aidants et proches.



PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS : L'ASSURANCE SANTÉ, LA PRÉVOYANCE, LA BANQUE ET LES SERVICES

| MÉTIERS | HISTOIRE | | SITE INTERNET |
|--|---|---|---|
| ASSURANCE SANTÉ | | | |
| MUTUELLE NATIONALE DES HOSPITALIERS | <p>La Mutuelle Nationale des Hospitaliers et des professionnels de la santé et du social (MNH) est née le 1er février 1960 de la volonté des hospitaliers de couvrir solidairement leurs besoins de protection en santé. La MNH est la seule mutuelle affinitaire du monde de la santé et du social, spécialiste de la couverture complémentaire santé et de la prévoyance des hospitaliers, personnels d'encadrement du personnel soignant, infirmiers diplômés d'État, aides-soignants, agents de services hospitaliers et autres personnels des services médicaux, rééducateurs, psychologues, personnels administratifs, personnels éducatifs et sociaux, personnels médicotechniques, personnels techniques...</p> | <p>Pionnière, innovante et solidaire, la Mutuelle Nationale des Hospitaliers propose aujourd'hui des garanties santé adaptées et évolutives, des prestations de prévention, des services, des conseils pour aider ses adhérents à financer leurs projets et à préserver leur bien-être.</p> | www.mnh.fr |
| PRÉVOYANCE | | | |
| MNH PRÉVOYANCE | <p>MNH Prévoyance a été créée le 1er janvier 2007 pour proposer à ses adhérents des solutions prenant en compte l'allongement de la vie qui pose notamment la question de l'autonomie des personnes âgées et de tous les aléas de l'existence. En inclusion dans les contrats santé ou en garanties, la Mutuelle Nationale des Hospitaliers propose des prestations en cas de dépendance, de décès, de perte d'autonomie ou d'invalidité : rente mensuelle en cas de perte d'autonomie, capital en cas d'invalidité totale et définitive, capital décès versé au bénéficiaire choisi par l'adhérent et un capital éducation, versé à chaque enfant fiscalement à la charge de l'adhérent.</p> | <p>C'est ainsi que le principe de solidarité intergénérationnelle garantit tous les adhérents contre un risque et ce, au plus juste prix.</p> | www.mnh.fr |

| MÉTIER | HISTOIRE | | SITE INTERNET |
|---|---|---|--|
| BANQUE | | | |
| BANQUE FRANÇAISE MUTUALISTE | <p>La Banque Française Mutualiste est la banque de chaque agent du secteur public. C'est la seule banque en France à avoir été créée à l'initiative de mutuelles du secteur public qui souhaitent apporter à leurs adhérents une offre de produits et services bancaires portant leurs valeurs. Depuis 1986, elle propose, à l'ensemble des agents du secteur public, une gamme de prêts personnels, d'épargne et d'assurances de prêts à conditions attractives. Sans guichet et pourtant proche de ses clients, la banque s'appuie en métropole sur le réseau d'agences et les canaux digitaux de son partenaire historique Société Générale. Ce modèle original permet ainsi aux agents de bénéficier d'une offre dédiée et performante élargie des produits et services d'un grand groupe bancaire.</p> | <p>Guidée par des valeurs mutualistes de solidarité et de responsabilité citoyenne, la Banque Française Mutualiste s'engage depuis plusieurs années dans la prévention des risques financiers et dans la lutte contre le mal endetté et le surendetté.</p> | www.banquefrancaisemutualiste.fr |
| LES SERVICES | | | |
| LES SERVICES INDUSTRIELS SPÉCIALISÉS DANS L'HYGIÈNE : KALHYGE, PROSERVE DASRI | | | |
| KALHYGE | <p>KALHYGE est un acteur de référence de la location-entretien d'articles textiles et d'équipements hygiène auprès de 30 000 clients, professionnels de la santé, de l'hôtellerie-restauration, de l'industrie et des commerces & services.</p> | <p>Les domaines d'expertise de KALHYGE s'étendent à la location-entretien du linge plat (linge de lit, linge éponge, linge de restauration...), des vêtements professionnels (jusqu'aux vêtements de protection EPI normés CE et de salle blanche...), des produits d'hygiène des sanitaires, des tapis et des fontaines à eau.</p> | www.kalhyge.fr |
| PROSERVE DASRI | <p>PROSERVE DASRI est le premier opérateur français de la collecte et le traitement des déchets infectieux et chimiques du monde médical. Les DASRI doivent suivre des filières de traitement adaptées et leur gestion est soumise à une réglementation particulière concernant le conditionnement des déchets, les modalités de collecte, les conditions de transport et la traçabilité jusqu'à traitement auprès d'installations d'élimination habilitées.</p> | <p>PROSERVE DASRI assure également la formation, l'audit et le conseil de ses clients en matière de déchets du monde médical.</p> | www.proservedasri.com |

| MÉTIERS | HISTOIRE | | SITE INTERNET |
|--|--|--|--|
| SERVICES DIGITAUX | | | |
| NEHS DIGITAL | Éditeur, intégrateur et distributeur de solutions santé, NEHS DIGITAL est née avec un objectif : améliorer l'efficacité du parcours de soins. | Les solutions proposées par NEHS DIGITAL couvrent cinq domaines d'expertises : <ul style="list-style-type: none"> • l'imagerie médicale • la télémédecine • l'organisation du service médical d'interprétation • la production & la coordination de soins • la sécurité et l'interopérabilité des systèmes d'information | www.nehs-digital.com |
| ACCUEIL ET CONFORT DES PATIENTS LORS DE LEURS SÉJOURS DANS UN ÉTABLISSEMENT DE SOINS | | | |
| AKLIA | AKLIA propose des offres pour améliorer l'accueil et le confort des patients lors de leurs séjours dans un établissement de soins avec une offre de divertissement et de e-hospitalité. Les solutions multimédias d'AKLIA proposent, aux patients, un accès quotidien à des bouquets de chaînes télévision, la téléphonie, le Wi-Fi et des services complémentaires. | Ces offres permettent aux patients de visionner en HD des chaînes thématiques, un vaste catalogue de contenu à la demande, des vidéos d'information, des services de conciergerie, de commande de repas, de suivi de la douleur, la mise en place de portails famille. | www.akliagroupe.com |
| LES MÉDIAS PROFESSIONNELS SPÉCIALISÉS EN SANTÉ | | | |
| GROUPE PROFESSION SANTÉ | Le GROUPE PROFESSION SANTÉ s'adresse aussi bien aux médecins (libéraux ou hospitaliers, généralistes ou spécialistes), aux pharmaciens, aux personnels paramédicaux (cadres de santé, infirmiers, aides-soignants, kinésithérapeutes), qu'aux décideurs hospitaliers. Aujourd'hui, le GROUPE PROFESSION SANTÉ édite 9 marques médias avec des médias traditionnels (papier et web), historiquement leaders sur leurs marchés (Le Quotidien du Médecin, Le Généraliste, | Le Quotidien du Pharmacien et Décision & Stratégie Santé) et des pure players numériques : infirmiers.com ; cadresante.com ; remede.org ; reseau-CHU.org et reseau-hopital-ght.fr. Le GROUPE PROFESSION SANTÉ a également développé un savoir-faire reconnu en matière de services à destination des professionnels de santé dans les domaines de la communication, l'emploi, la formation, l'équipement et les événements. | www.groupeprofessionsante.fr |
| HOSPIMEDIA GROUPE | HOSPIMEDIA Groupe propose des services digitaux afin d'accompagner les décideurs de la santé dans leurs prises de décisions. Lancé en 2002, le journal en ligne HOSPIMEDIA est l'un des premiers modèles de presse BtoB digitale, accessible uniquement sur abonnement. Le quotidien indépendant compte aujourd'hui 3 000 structures abonnées parmi lesquelles des établissements sanitaires et médico-sociaux, des entreprises et des institutions. | Le contact permanent avec les professionnels amène l'entreprise à se diversifier. Dès 2005, trois sites emploi spécialisés voient le jour : Staffsanté, Staffsocial et Profil Médecin. Le service d'information juridique HOSPIMEDIA Réponse Expert et la solution de gestion des remplacements Teamsquare complètent l'offre d'HOSPIMEDIA Groupe. | www.hospimedia-groupe.fr |

| MÉTIERS | HISTOIRE | SITE INTERNET |
|-------------------------|--|--|
| LES SERVICES | | |
| L'ÉVÉNEMENTIEL EN SANTÉ | | |
| EVENTIME | <p>EVENTIME est un organisateur d'événements, de congrès et de rencontres dédiés aux professionnels de santé.</p> | <p>Pour faire progresser les acteurs de la santé, EVENTIME s'engage aux côtés des sociétés savantes dans leurs problématiques de formation et de financement par une maîtrise des enjeux du secteur industriel et par une communication adaptée.</p> |
| PG ORGANISATION | <p>PG ORGANISATION développe, depuis plus de 40 ans, son expertise et son savoir-faire de l'organisation d'événements professionnels et grand public. Grâce à ses équipes pluridisciplinaires expérimentées, ses expertises sectorielles et sa capacité à proposer des contenus et dispositifs innovants, PG ORGANISATION propose une offre complète de services pour répondre à l'ensemble des attentes de ses clients et partenaires et leur offrir une réflexion stratégique pointue, une déclinaison opérationnelle complète et une organisation logistique performante.</p> | <p>PG ORGANISATION organise pour le compte de la Fédération Hospitalière de France (FHF), le salon SANTEXPO et pour le compte du groupe Bayard, le Salon des Seniors. PG ORGANISATION est propriétaire du Salon Infirmier.</p> |
| | | www.eventime-group.com |
| | | www.pgorganisation.com |

| MÉTIERS | HISTOIRE | | SITE INTERNET |
|--|---|---|--|
| LE CONSEIL ET LA FORMATION | | | |
| ORATORIO | <p>ORATORIO est en charge du conseil et de l'accompagnement des acteurs de la santé. Spécialisée en santé, ORATORIO s'adresse à toutes les composantes du système de santé : financeurs, tutelles, producteurs de santé (du monde sanitaire, médico-social et social) et industriels de la santé.</p> <p>ORATORIO est une équipe à taille humaine, composée de profils expérimentés apportant savoir-faire, savoir-être et expertises pour soutenir les décideurs, managers et professionnels de santé dans la transformation de leurs organisations et de leurs métiers.</p> <p>L'équipe ORATORIO s'appuie sur un réseau d'experts reconnus, spécialisés dans tous les domaines qui permettent le bon fonctionnement des équipes de santé.</p> | Multi-spécialiste, ORATORIO mobilise des compétences permettant d'intervenir sur l'essentiel des problématiques des acteurs de l'écosystème de santé, avec des interventions en proximité des professionnels de terrain pour garantir l'appropriation des transformations de leurs organisations et de leurs métiers. | www.oratorio-conseil.com |
| ENTREPRISE MÉDICALE | <p>Depuis près de 25 ans, L'ENTREPRISE MÉDICALE développe un savoir-faire reconnu en matière de formation professionnelle continue inter ou intra établissements à destination de l'ensemble des professionnels des secteurs sanitaire et médico-social.</p> | Elle s'appuie sur un réseau de plus de 200 experts formateurs qui forment sur l'ensemble des métiers hors soins et une partie des métiers du soin | www.entreprise-medicale.fr |
| L'AUDIT, LE CONSEIL, LA CRÉATION, L'AMÉNAGEMENT ET LA GESTION DE CRÈCHES HOSPITALIÈRES | | | |
| MNH SERVICES À L'ENFANCE CRÈCHES FILAO | <p>MNH Services à l'enfance est spécialiste de la garde d'enfants en milieu hospitalier et développe une approche globale avec des solutions autour de la petite enfance qui dépassent une simple notion de « crèche ».</p> | MNH Services à l'enfance intervient dans la création (mise en place de nouvelles structures de garde), la gestion (exploitation des structures), l'audit et le conseil (optimisation du fonctionnement des structures existantes) et la coordination (coordination ou développement de partenariats avec des relais d'assistantes maternelles). | www.creche-filao.fr |

2021, une année d'engagement fidèle à nos fondamentaux

Dans la continuité de 2020, l'année 2021 a encore été marquée par la crise sanitaire et son corollaire, la forte mobilisation des professionnels de la santé, du social et du médico-social.

Comme en 2020, la Mutuelle Nationale des Hospitaliers et son Groupe ont ainsi poursuivi le déploiement d'actions visant à les soutenir et à leur apporter une attention particulière, à la mesure de leur engagement exemplaire pour protéger la santé de tous les Français. Fidèle à elle-même et à ses valeurs, la Mutuelle Nationale des Hospitaliers poursuit son approche singulière, affinitaire et solidaire, et s'engage pour préserver le parcours de vie professionnelle et personnelle de celles et ceux qu'elle protège.

L'APPROCHE SOLIDAIRE :

notre ADN

En sus de son rôle de complémentaire santé et prévoyance, la Mutuelle Nationale des Hospitaliers s'est fixé comme mission d'aider ceux qui se retrouvent dans une situation de fragilité (maladie, divorce, vulnérabilité financière ou précarité, perte d'autonomie, handicap, incendie...).

La MNH agit notamment pour favoriser l'accès à la santé des personnes en situation de handicap et/ou de vulnérabilité. Elle apporte par ailleurs une aide financière non remboursable à ses adhérents à travers son action sociale.

De nouvelles mesures exceptionnelles liées à la crise sanitaire ont également été mises en place en 2021 : un soutien psychologique gratuit pour tous les professionnels de la santé, du social et du médico-social grâce à un partenariat avec l'association Soins aux professionnels en santé (SPS) et un secours financier pour la garde d'enfants.

Animée par des valeurs solidaires fortes, insufflées par ses mutuelles fondatrices, la Banque Française Mutualiste les traduit elle aussi au quotidien par des services bancaires responsables et solidaires. Tous les prêts de la Banque Française Mutualiste proposent la modulation gratuite des mensualités et le report gratuit des échéances pendant la durée du prêt du client¹. Les intérêts ainsi que les frais de gestion du prêt social Hospi'Solidaire sont quant à eux pris en charge par la Mutuelle Nationale des Hospitaliers.

En 2021, un partenariat avec Dhomplus permet de mieux anticiper les éventuelles difficultés de remboursement auxquelles sont soumis des clients victimes d'aléas de la vie et de trouver des solutions avec eux.

La MNH a également choisi de s'appuyer sur l'expertise et l'expérience de terrain acquise par CRÉSUS² pour permettre à ses adhérents en situation de fragilité budgétaire de surmonter leurs difficultés, de rechercher et atteindre une solution durable par un accompagnement budgétaire personnalisé.

La MNH entend ainsi faire bénéficier ses adhérents les plus fragilisés, qui en font la demande, du concours et des compétences de CRÉSUS aussi bien dans le domaine de la prévention, de l'éducation financière que de l'accompagnement du surendettement social. Cet accompagnement repose sur un principe de confiance partagée entre CRÉSUS et les personnes accompagnées.

¹ Hors cotisation d'assurances éventuellement souscrites. Evolution possible dans les conditions et limites fixées au contrat de crédit.

² CRÉSUS est une association à mission reconnue d'utilité publique engagée depuis 1992 dans l'accompagnement des personnes pour prévenir le risque de surendettement et d'exclusion financière des ménages en France. Crésus œuvre avec la Fondation Crésus, la Fédération et son réseau national, pour proposer son expertise en toute indépendance, sécurité et confidentialité.

L'ÉGALITÉ AU COEUR DE NOTRE ORGANISATION

L'égalité entre les femmes et les hommes constitue un engagement clair et sans équivoque de la Mutuelle Nationale des Hospitaliers et de son Groupe.

Au titre de l'année 2021, la Mutuelle Nationale des Hospitaliers a procédé au calcul de son index d'égalité femme-homme et obtient la note globale de 97/100.

La Mutuelle Nationale des Hospitaliers et son Groupe ont développé en 2021 le programme « leadership au féminin ». Celui-ci vise à identifier les femmes occupant actuellement des fonctions managériales qui pourraient et souhaiteraient évoluer à court, moyen ou long terme, vers des postes de direction.

Ce programme leur offre un accompagnement et les moyens de cette ambition, grâce à un coaching collectif et personnalisé.

LA FONDATION NEHS DOMINIQUE BÉNÉTEAU, l'incarnation de l'engagement social du groupe

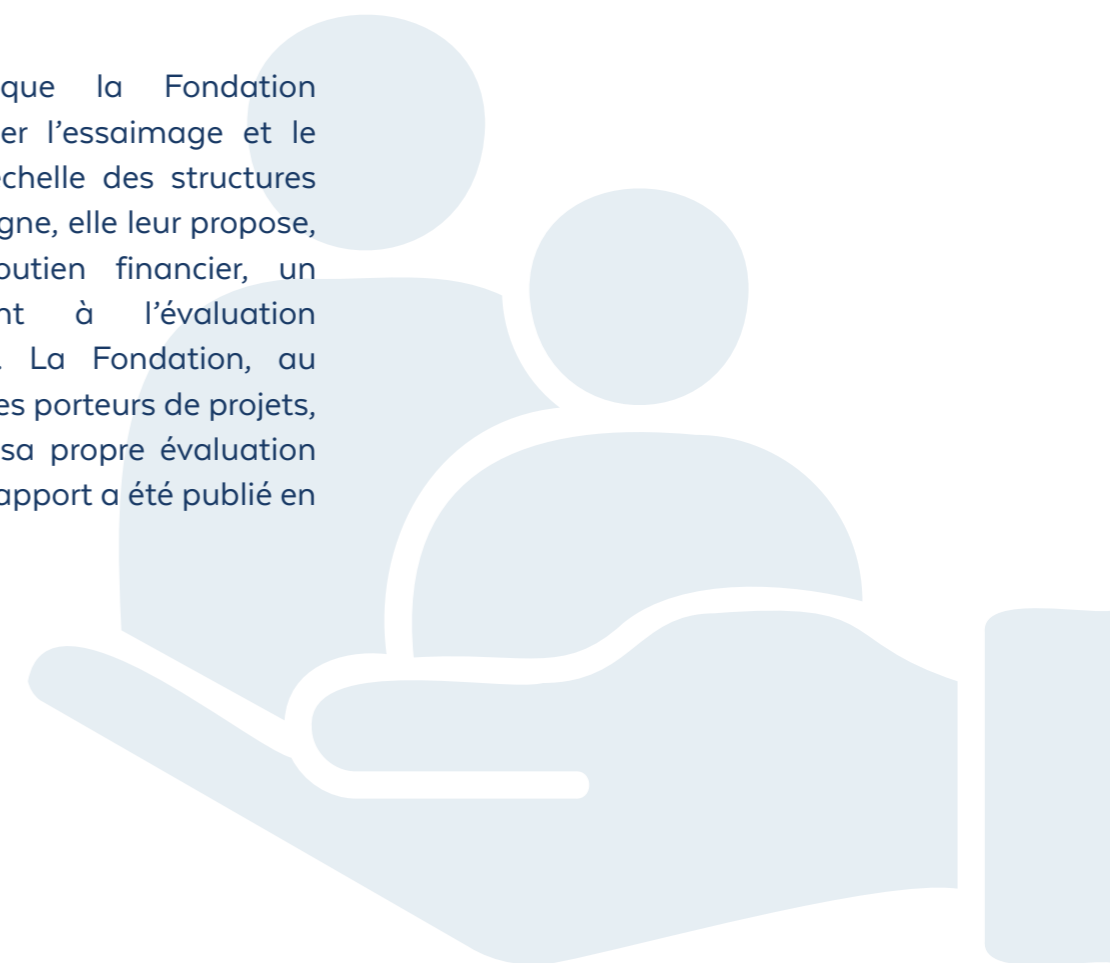
En 2018, la MNH et son Groupe ont créé leur Fondation d'entreprise, afin que celle-ci incarne l'expression de leur engagement social et de leur responsabilité sociétale au service de l'intérêt général. Pour mener à bien sa mission d'intérêt général, la Fondation est dotée d'un budget annuel de 1,65 millions d'euros sur 5 ans - soit un budget total de 8,25 millions d'euros - grâce aux contributions des entités du Groupe.



La Fondation d'entreprise nehs Dominique Bénéteau souligne la volonté de la MNH et de son Groupe d'agir concrètement en faveur de la santé de tous, notamment des plus fragiles, dans le cadre de sa mission : « Prendre soin de l'humain dans la santé ». Ainsi, elle a pour objectif d'encourager et de favoriser le dialogue et la collaboration entre les femmes et les hommes, patients, familles, professionnels du soin, aidants et proches à travers trois axes d'intervention : l'accès à la santé, le parcours de soin et la prévention.

En 2021 la Fondation a accompagné près d'une trentaine d'initiatives qui apportent des réponses concrètes et/ou nouvelles aux enjeux de la santé. Cette année a été marquée par un renforcement des actions de valorisation des projets soutenus, et notamment un enjeu fort pour mettre en lumière la médiation en santé, une démarche d'«aller vers» et «faire avec» les personnes qui a pour but de proposer une interface entre patients et soignants et de lever les freins à une santé mieux vécue par tous.

Enfin, parce que la Fondation souhaite favoriser l'essaimage et le changement d'échelle des structures qu'elle accompagne, elle leur propose, en plus du soutien financier, un accompagnement à l'évaluation d'impact social. La Fondation, au même titre que les porteurs de projets, a mis en place sa propre évaluation dont le premier rapport a été publié en mai 2021.



Chiffres clés en 2021 de la Fondation nehs Dominique Bénéteau :

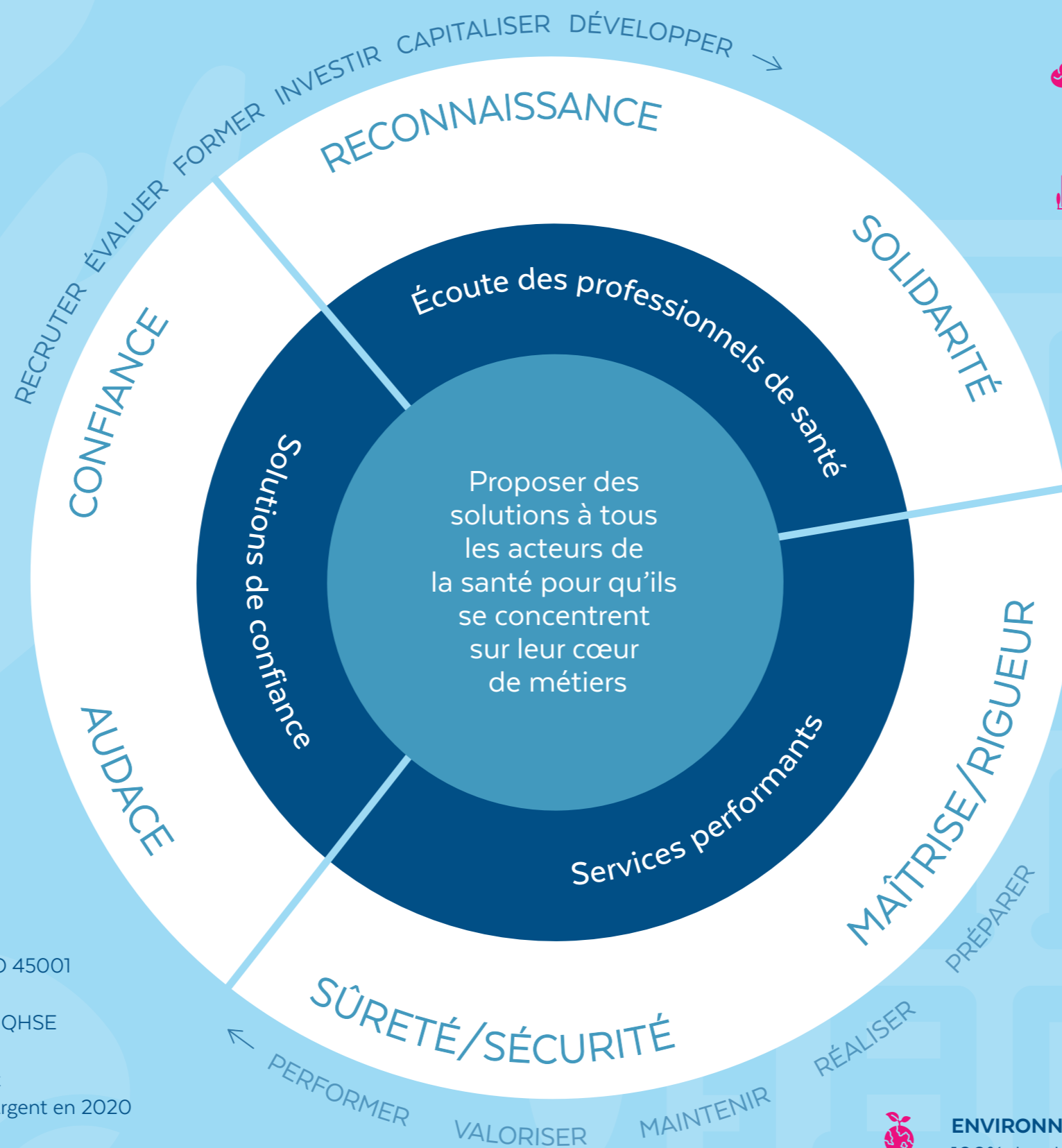
28 projets soutenus et accompagnés par la Fondation

12 accompagnements en évaluation de l'impact social de projets soutenus et **1** rapport d'évaluation de l'impact social de la Fondation

Premier webinar organisé par la Fondation pour comprendre les enjeux de l'évaluation d'impact social.

11 soutiens accordés dans le cadre de la mise en place d'un fonds d'urgence et de reconstruction par la Fondation pour répondre à la crise sanitaire depuis 2020

KPI CREATION DE VALEUR



NOS RESSOURCES



HUMAINES

- 5 500 collaborateurs
- 53 % de femmes
- 47 % d'hommes



FINANCIÈRES

- 67 M€ d'investissement en 2021
- 488 M€ de capitaux propres



INTELLECTUELLES

- #### ET ORGANISATIONNELLES
- 14 M€ d'investissements incorporels en 2021
 - Nombre d'entités : 35



ENVIRONNEMENTALES

Politique développement durable

- 20 Sites ICPE
- 40 sites certifiés ISO 9001
- 29 sites certifiés RABC
- 78 sites certifiés ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001
- 666 véhicules Norme EURO 5 et 6
- 12 collaborateurs en charge des missions QHSE
- 27 partenariats avec des exutoires
- KALHYGE signataire du Global Compact
- KALHYGE évalué Écovadis - Médaille d'Argent en 2020

NOTRE CRÉATION DE VALEUR



HUMAINES (hors AKLIA)

- 606 personnes recrutées en CDI
- 86 % des collaborateurs formés



FINANCIÈRES

- 1,1 Md€ de chiffre d'affaires en 2021
- Taux de solvabilité : méthode consolidation : 146,9 %



INTELLECTUELLES

- Montant CIR : 1,2M€



SOCIÉTALES

Aides aux populations

- En 2020, 17 184 adhérents ont perçu des aides au titre de l'accès à la santé
- la vie familiale
 - la vie professionnelle
 - la précarité
 - du handicap
 - de la dépendance / perte d'autonomie pour un montant de 5 930 344 €.

Amélioration de l'accès à la santé

- Actes de télémedecine
- 2017 : 636 000
 - 2018 : 840 000
 - 2019 : 1 167 300
 - 2020 : 1 296 855
 - 2021 : 1 698 109

Actes de téléconsultations

- 2017 : 5 414
- 2018 : 5 506
- 2019 : 7 215
- 2020 : 98 872
- 2021 : 167 223

Ortif 2nd génération :

2020 : 1 200 structures opérationnelles et 15 000 actes/mois

Ortif 2nd génération :

2021 : 1 200 structures opérationnelles et 27 300 actes/mois



ENVIRONNEMENTALES

- 100% des déchets valorisables matière (Kalhyge) et 90% des déchets sont en valorisation énergétique (Proserve Dasri).
- Pour Kalhyge : Economie de 3% sur les consommations en gaz (Kwh/kg) et 1% sur les consommations en électricité (Kwh/kg)
- 100% des véhicules sont bridés afin de limiter les émissions de CO2

LES CHIFFRES-CLÉS

1 000 000

DE BÉNÉFICIAIRES EN SANTÉ
ET PRÉVOYANCE

5 000

ÉTABLISSEMENTS COUVERTS

90 000

PROFESSIONNELS DE SANTÉ LIBÉRAUX

1 200 000

CLIENTS BANCAIRES

1,1

MILLIARD D'€ DE
CHIFFRE D'AFFAIRES
EN 2021

2. Enjeux & risques extra-financiers

DANS LE DOMAINE SOCIAL

GARANTIR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE NOS COLLABORATEURS ET CLIENTS

ENJEUX

Garantir la santé et la sécurité de nos collaborateurs et de nos clients est un enjeu primordial pour le Groupe. Les risques principaux relatifs aux enjeux de santé et de sécurité se concentrent principalement au sein des Services Industriels. Ils concernent plus de la moitié des effectifs et présentent les risques les plus élevés, compte tenu de la nature de leurs activités.

POLITIQUE APPLIQUÉE

Pour répondre à cet enjeu, et parce que la sécurité est la priorité, les Services Industriels du Groupe construisent et déploient une véritable politique de prévention des risques pour le bien-être de ses collaborateurs et pour la satisfaction de ses clients. Cela passe par :

- L'identification des risques
- L'anticipation des expositions
- L'analyse de l'accidentologie
- La sensibilisation et la formation des hommes et femmes
- La communication en temps réel avec les parties prenantes

Pour relever ce challenge, les Services Industriels du Groupe prennent un engagement pour leurs collaborateurs et leurs clients d'amélioration continue sur les sujets sécurité pour réduire l'accidentologie.

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

KALHYGE et PROSERVE DASRI mettent en place grâce aux services support RH et/ou QHSE :

à destination des collaborateurs :

- **Un reporting** d'accidentologie afin de mesurer les taux de fréquence et de gravité de ses unités,
- **Une analyse de l'accidentologie** (du travail ou de la circulation).
- **Une analyse des risques** précise sur les sites et les plans d'actions associés.
- **La rédaction de communications** à l'intention du personnel sur des sujets d'actualité dans un but de prévention tels que des flashs sécurité, des procédures, des modes opératoires
- **Un point sécurité** systématique en début de chaque réunion de direction au niveau national et local (COMEX, CODI) et une communication quotidienne à tous les sites KALHYGE
- 1 867 personnels formés en 2021 aux situations dangereuses.
- **L'identification des bonnes pratiques de prévention** ou de retours de situations dangereuses soit au fil de l'eau soit dans des moments dédiés d'animation sécurité.
- **Des certifications** adaptées aux risques et personnes exposées (ISO 9001, RABC)
- **L'association de parties prenantes** dans les actes de prévention (kinésithérapeute, médecin du travail...)



RÉSULTATS

81

documents uniques d'évaluation des risques professionnels



1867

personnes formées à la sécurité dans l'année



102

communications sécurité (flashs, procédures, modes opératoires)



118

sites certifiés



Un point sécurité lors de chaque réunion (Comex, CODIR, réunion régionales) et un point quotidien sur les unités

- **Mise à jour régulière** du document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) et des mesures sanitaires liées à la COVID 19
- **Mise en place d'un numéro vert** d'écoute et de soutien psychologique anonyme
- **Mise à disposition d'équipements de protection** individuel et de vêtements de travail adaptés (EPI)

à destination de nos clients :

- **Le recensement** et le traitement rapide des réclamations clients sur les sujets sécurité chez Proserve Dasri.
- **La mise en place** chez KALHYGE d'un Système de Management Qualité et Hygiène (ISO 9001 et RABC), dont l'efficacité est vérifiée annuellement par un organisme externe.

INDICATEURS DE PERFORMANCE (POUR KALHYGE ET PROSERVE DASRI)

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------|-------|------|
| Taux de fréquence | 39,8 | 36,12 | 48,1 |
| Taux de gravité | 2,73 | 3,17 | 4,1 |
| Nombre de Flashs, procédure, modes opératoires réalisés | 163 | 207 | 102 |

Le taux de fréquence est le nombre d'accidents avec arrêt de travail supérieur à un jour, survenus au cours d'une période de 12 mois par million d'heures de travail. Le taux de gravité des incapacités temporaires correspond au nombre de journées d'incapacité temporaire pour 1 000 heures de travail.

RENFORCER L'ATTRACTIVITÉ POUR RECRUTER LES TALENTS

ENJEUX

Le Groupe a par sa nature, l'obligation de compter un grand nombre de compétences différentes dans son personnel. Cela est lié à la diversité et à la complexité des métiers exercés dans les différentes entités.

Recruter et fidéliser les femmes et les hommes capables de renforcer les compétences de notre Groupe est donc un enjeu fort.

Si le Groupe souhaite « prendre soin de ceux qui soignent », il s'engage également auprès de ses équipes et travaille continuellement à la construction d'un modèle employeur impliqué et responsable. La compétitivité et l'agilité d'un Groupe s'appuient nécessairement sur la gestion et l'évolution des compétences des femmes et des hommes qui le composent. Le Groupe est avant tout un collectif qui mise sur ses talents. A l'image de l'expérience client placée au cœur de notre stratégie, la politique RH met un point d'honneur à faire vivre une véritable expérience collaborateurs aux femmes et aux hommes du Groupe. Nous mettons donc en œuvre les actions nécessaires pour continuer de développer la mobilité inter-entités et la promotion interne, pour créer de véritables parcours de carrière et atteindre notre ambition de Groupe expert sur le monde de la santé.

POLITIQUE APPLIQUÉE

En adéquation avec sa politique de développement, le Groupe :

- **attire les expertises externes** et développe nos talents en interne ;
- **favorise l'évolution de carrière** et bâtit de véritables parcours professionnels.

Le Groupe cible et identifie des profils à potentiel en adéquation avec ses métiers.

Nous renforçons nos expertises métiers par des mobilités professionnelles internes tout en poursuivant notre stratégie de recrutement externe avec la volonté de bâtir une marque employeur forte et différenciante pour servir notre politique talents.

La politique mobilité Groupe passe notamment par l'animation d'un réseau de référents mobilité pour favoriser les évolutions internes.



ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Les recrutements sont réalisés par les services de nos entités selon leurs métiers et en accompagnement de la direction RH du Groupe.

Le taux de fréquence est le nombre d'accidents avec arrêt de travail supérieur à un jour, survenus au cours d'une période de 12 mois par million d'heures de travail. »

Les postes à pourvoir sont diffusés sur la bourse à l'emploi interne afin de permettre aux collaborateurs d'en prendre connaissance et en externe auprès des sites d'emploi généralistes et spécialisés.

Des entités du Groupe participent à des événements tels que les forums de recrutement spécialisés pour rencontrer des candidats et cibler des profils d'expertise.

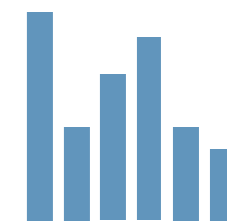
Des vidéos métiers destinées à donner un aperçu de la diversité des métiers proposés par le Groupe ont été réalisées.

Des partenariats existent avec des écoles et

RÉSULTATS

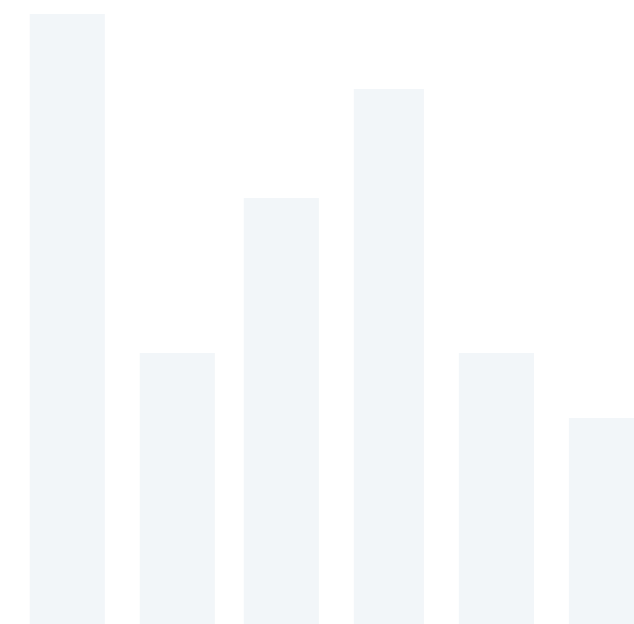
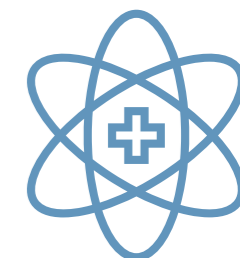
540

postes publiés sur la bourse à l'emploi interne en 2021 (292 en 2019)



5

comités mobilité



INDICATEUR DE PERFORMANCE

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------|------|------|------------------|
| Nombre de CDI recrutés | 779 | 767 | 606 ¹ |

¹ Hors Aklio

GARANTIR L'ADÉQUATION ENTRE LES COMPÉTENCES DE NOS COLLABORATEURS ET LES PRÉREQUIS DE LEURS MÉTIERS

ENJEUX

Pour certaines activités comme l'Assurance par exemple, le Groupe a une obligation légale à veiller à la compétence des personnes employées sur certains postes clés.

Garantir l'adéquation entre les compétences techniques et managériales de nos collaborateurs et les attendus de leurs métiers, est donc pour notre Groupe un enjeu fort.

Sa gestion est portée par les DRH des entités et leur service Formation et par la Direction RH du Groupe.

Notre Groupe fait de la formation un outil de développement au service de l'expertise collective et de l'excellence individuelle.

POLITIQUE APPLIQUÉE

La politique de ressources humaines que le Groupe bâtit s'attache à garantir à nos collaborateurs les conditions les mieux adaptées à leur développement professionnel.

Notre volonté de développer la culture santé auprès de nos collaborateurs nous a amenés à proposer des parcours de formation spécifiques.

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

S'appuyer sur nos ressources internes pour bâtir des parcours de formation sur-mesure.

Elaborer des parcours de formation spécifiques à nos expertises métiers contribuera notamment au développement des compétences et du professionnalisme de nos collaborateurs.

Nous renforçons nos actions via le déploiement de modules E-Learning et poursuivons la proposition de formations en transverse pour l'ensemble de nos entités.



RÉSULTATS



INDICATEURS DE PERFORMANCE

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--------|--------|---------------|
| Heures de formation | 70 065 | 55 333 | 64 104 |
| Nombre de personnes formées | 5 066 | 3854 | 4482 |
| Nombre moyen d'heures de formation/salarié formé | 13,8 | 14,40 | 14,3 |

MAINTENIR LA QUALITÉ DU DIALOGUE SOCIAL ET S'ASSURER DE LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

ENJEUX

La construction du Groupe et son développement nécessitent d'appréhender ses dimensions économiques, techniques, organisationnelles et sociales dans les choix qu'opèrent chacune de ses entités.

Nous considérons à ce titre que le dialogue social doit être un facteur à la fois de compétitivité et de progrès social grâce aux compromis qu'il permet de réaliser entre les intérêts des collaborateurs et des directions des entités.

Nous considérons aussi que lutter contre les discriminations et favoriser l'égalité de traitement entre les hommes et les femmes font partie de nos valeurs premières.

POLITIQUE APPLIQUÉE

Cette volonté repose, au sein de chaque entité, sur l'expression des intérêts de ses différents acteurs dans le processus de changement.

Outre la volonté d'un dialogue managérial de qualité, à travers toutes les formes qu'il recouvre, le Groupe attache une grande importance à la qualité du dialogue social au sein de chacune de ses entités.

Elle doit permettre de concilier à la fois les attentes des collaborateurs et les contraintes des entités.

Cette qualité du dialogue social se fonde sur des valeurs communes à l'ensemble des entités du Groupe, sur une prise en compte réaliste de l'environnement économique et social, et sur une conviction forte que la performance de chaque entité et sa politique sociale sont liées et participent à la réussite du Groupe dans son ensemble.

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Chacune dispose de ses instances, adaptées à sa taille et à son organisation, qu'elle fait évoluer pour accompagner son développement, négocie ses propres accords et édicte dans la concertation ses règles.

Dans le cadre de la substitution aux instances représentatives existantes, les entités achèvent en 2020 la mise en place des Comités Sociaux et Economiques.

Au niveau MNH :

- Réalisation d'un baromètre social
- Mise en place de réunions d'expression
- Nomination d'une Responsable Inclusion & Diversité
- Mise en place d'un Comité de Référents Handicap

Au niveau Groupe

- Mise en place d'un parcours interne «leadership au féminin»

RÉSULTATS

43

CSE mis en place en 2021



70

accords d'entreprise en vigueur



Index égalité H/F 2021
pour la MNH:

97/100

INDICATEUR DE PERFORMANCE

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------|------|------|
| Nombre d'accords d'entreprise signés dans l'année | 27 | 31 | 26 |

DANS LE DOMAINE SOCIÉTAL ET LE DOMAINE DES DROITS DE L'HOMME

S'ASSURER DE L'ALIGNEMENT DE NOS ACTIONS SOCIALES ET SOCIÉTALES AVEC LES VALEURS DU GROUPE

ENJEUX

S'assurer de l'adéquation des valeurs du groupe à ses actions sociétales est un des enjeux majeurs pour le Groupe.

En effet, la MNH s'appuie sur les valeurs mutualistes et humaines originelles de solidarité responsable et de partage des bénéfices de la MNH pour protéger et mieux servir les acteurs du monde de la santé. L'appartenance de la MNH au secteur de l'économie sociale et solidaire constitue un élément fort de son engagement.

Ainsi, l'engagement social du Groupe est un marqueur commun du Groupe et des entités qui le composent.

POLITIQUE APPLIQUÉE

Parallèlement au développement du Groupe, un travail de redéfinition de la politique d'action sociale, portée initialement par la MNH, a mis en exergue la volonté partagée de renforcer l'action sociale menée par la Mutuelle, mais à une échelle plus large, celle du Groupe

L'engagement social du Groupe qui se reflète dans sa stratégie sociétale, s'articule autour de :

- La nature même de son objet social, qui fait du Groupe un acteur engagé socialement afin d'aider ceux qui prennent soin des autres, grâce à sa politique d'action sociale ; Les actions du Groupe à travers ses entités visent à apporter des solutions au secteur de la santé dans le but d'avoir un véritable impact sur les questions d'environnement, de territoire mais aussi au bénéfice des assurés sociaux, des familles, et in fine des professionnels de la santé.
- Sa marque employeur qui fédère plus de 5.600 collaborateurs autour d'une politique d'entreprise qui place l'humain au cœur de ses priorités ;
- Sa fondation d'entreprise, la Fondation nehs Dominique Bénéteau, qui par son action de mécénat a vocation à soutenir et accompagner des projets visant à prendre soin de l'humain dans la santé. Elle représente un véritable outil de cohésion interne en fédérant les entreprises et les salariés du Groupe autour de valeurs fortes et d'actions porteuses de sens au service d'un projet collectif.

Des crédits spécifiques à la MNH à hauteur de 4,7 millions d'euros, au titre de l'accompagnement social de ses adhérents mais aussi au travers de dispositifs particuliers tel que les minorations de cotisations (7.2 millions d'euros en 2018), visant à réduire le montant des cotisations d'adhérents aux faibles revenus. Ces actions visent également les personnes en situation de handicap pour leur permettre de bénéficier de soutien financier pour les accompagner dans leur quotidien et leur inclusion dans la société.

Au-delà des aides financières, la MNH propose des actions concrètes pour les hospitaliers et les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux :

- Actions de sensibilisation aux handicaps (journées d'information, colloques, guides, productions documentaires, etc)
- Actions de prévention du surendettement (conférence digitale, guides, tables rondes)

Elle s'engage à leurs côtés pour promouvoir les expérimentations menées par les établissements, entre autres en leur proposant chaque année de concourir dans le cadre des Trophées MNH, dont le trophée handicap.

La MNH met à disposition des professionnels de la santé et du social, et également à celle de leurs patients, des fiches « handiconnect », grâce à son partenariat conclu en 2020 avec CoActis santé. Ces fiches permettent d'avoir simplement et rapidement accès aux points d'attention à porter lors de la prise en charge des personnes vulnérables, dont celles vivant avec un handicap.

La MNH porte la parole des professionnels de la santé et du social, par le biais notamment de la Grande cause MNH 2020/2023 pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap et/ou de vulnérabilité. Elle va à la rencontre des professionnels dans leurs établissements et leur propose un espace de parole, sous forme d'ateliers de réflexion. Ces moments privilégiés permettent de recueillir leurs propositions et réalisations d'actions innovantes, concrètes et répondant aux enjeux et difficultés quotidiennes des personnes en situation de handicap et/ou de vulnérabilité, qui seront portées à la connaissance des pouvoirs publics sous forme d'une publication type « livre blanc », à horizon du printemps 2023.



ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Dès sa deuxième année d'activité la Fondation nehs Dominique Bénéteau a mis en place une démarche ambitieuse d'évaluation d'impact social, une méthodologie d'accompagnement permettant de décrire, analyser et rendre compte des effets des actions soutenues.

Depuis 2020, associée à l'Agence Phare, la Fondation propose une journée de formation à cette démarche pour tous les projets accompagnés (2 sessions de formation réalisées ce jour) et propose aux projets qui le souhaitent une évaluation personnalisée, et ce, en plus du soutien financier initial. Fin 2021, une douzaine de projets soutenus avaient déjà bénéficié de cet accompagnement.

En parallèle, la Fondation a également mené sa propre évaluation d'impact avec l'Agence Phare. A travers cette prise de recul, elle a cherché à structurer sa démarche de mécène, tant stratégiquement qu'opérationnellement, et ainsi interroger, adapter et si besoin réorienter son travail.

Le premier rapport d'évaluation d'impact de la Fondation publié en mai 2021, prouve l'effet de l'action de la Fondation. Ce rapport a notamment démontré la pertinence du positionnement dans le milieu de la philanthropie comme celui de la santé, mais aussi les impacts directs sur les bénéficiaires des actions soutenues par la Fondation.

Fin 2021, pour faire connaître la démarche d'évaluation d'impact social et en partager les bienfaits au plus grand nombre, la Fondation a réalisé son premier webinar. En 2022, la Fondation poursuit son travail d'accompagnement des porteurs de projets et souhaite réitérer le travail mené sur son propre impact.

RÉSULTATS

Parmi les porteurs de projets interrogés pour le rapport d'évaluation d'impact de la Fondation :

100% 
des projets soutenus amènent au sentiment de plus grande écoute chez les bénéficiaires finaux.

+ de 90% 
des projets reconnaissent que le financement de la Fondation permet une amélioration de la prise en charge des patients / bénéficiaires et de leurs parcours de soins, mais aussi une amélioration de la qualité d'interaction entre professionnels et patients.

67%

des enquêtes partagent les effets positifs de l'accompagnement sur

- Les professionnels : meilleures interactions avec l'environnement du patient
- Les aidants : moindre stress et amélioration des conditions de vie
- Et sur les bénéficiaires finaux : moindre stress - meilleur accès aux droits, aux soins et diminution du non-recours - meilleure connaissance de la santé et des structures pouvant les aider et amélioration générale de l'intérêt porté à la santé

INDICATEURS DE PERFORMANCE

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|---------|---------|----------------|
| Dotation annuelle à la fondation | 1,65 M€ | 1,65 M€ | 1,65 M€ |
| Dotation crédits spécifiques à l'accompagnement social | 4,7 M€ | 4,7 M€ | 4,7 M€ |

GARANTIR LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

ENJEUX

Le respect et la protection des données personnelles traitées dans le cadre des différentes activités du Groupe est un enjeu primordial pour ce dernier.

En particulier, le Groupe a pleinement conscience qu'en raison de la spécificité du secteur dans lequel il est actif principalement –celui de la santé–, la protection des données personnelles doit être un enjeu de premier plan.

Par ailleurs, dans le cadre de certains de ses métiers, le Groupe doit respecter le droit des personnes ne souhaitant pas être sollicitées (législations Bloctel ou sur l'envoi d'emailing).

POLITIQUE APPLIQUÉE

Le Groupe prend toute la mesure des nouvelles obligations en matière de protection des données personnelles résultant du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Pour cette raison, il s'engage :

- A ce que l'ensemble de ses entités s'inscrivent dans une démarche de conformité avec les obligations légales et réglementaires en la matière ;
- A ce qu'une culture générale sur la protection des données soit insufflée à tous les collaborateurs du Groupe amenés à manipuler des données personnelles

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Afin de garantir la protection des données personnelles traitées par ses entités et d'uniformiser les règles internes applicables, un corpus de documentation RGPD est déployé au sein du Groupe, dont notamment

- **des chartes et politiques** (charte sur la protection des données personnelles, politiques externe et interne de protection des données personnelles...),
- **des modèles de clauses contractuelles** en cas de transferts de données personnelles,
- **des modèles de notices** d'informations RGPD.

La mise en œuvre de ce corpus documentaire dans les entités est constante et évolutive

Par ailleurs, sont désignés au sein du Groupe :

- un **Délégué à la protection des données** (DPO) pour le Groupe
- un **Responsable de la Sécurité** des Systèmes d'Information,
- **des référents RGPD** dans chaque entité, avec des réunions périodiques avec le DPO Groupe.

Ce réseau permet de relayer plus rapidement les informations importantes au sein des entités et facilite la remontée au Groupe des problématiques rencontrées par les opérationnels.

Enfin, l'actualisation des registres des traitements dans chaque entité se poursuit. Des mesures de mise en conformité spécifiques à chaque entité sont en cours, telles que les analyses d'impacts pour certaines solutions informatiques.

RÉSULTATS



Mise en place et tenue des registres des traitements pour chaque entité



Mise en place des documents réglementaires dans toutes les entités



Montée en compétence des équipes en charge du traitement des données personnelles

INDICATEURS DE PERFORMANCE

| | 2021 |
|--------------------------------|------|
| Supports de formation diffusés | 15 |
| Documentations de référence | 35 |

DANS LE DOMAINE ENVIRONNEMENTAL

GARANTIR LE RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION EN RÉDUISANT L'IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

ENJEUX

De par la nature de ses métiers et l'engagement responsable qu'ils véhiculent, le Groupe met tout en œuvre pour délivrer ses prestations dans le respect des règles environnementales qui lui sont applicables.

Comme industriel, le Groupe doit prévenir tout accident dans ses usines (incendie, fuite accidentelle...) susceptibles d'engendrer des atteintes à la santé humaine et à l'environnement. Au quotidien, les filiales industrielles du Groupe veillent à ne pas disséminer des produits polluants ou infectés et éviter de gaspiller les ressources.

Le Groupe n'a pas d'activités économiques d'assurance et de réassurance liés à la couverture des risques liés au climat.

POLITIQUE APPLIQUÉE

Acteur majeur des services industriels auprès de ses clients professionnels notamment du monde hospitalier et médical, le Groupe, et chacun de ses collaborateurs, prend des engagements forts de protection de l'environnement dans le cadre de ses activités de la manière suivante :

- **En maîtrisant les impacts environnementaux** sur ses sites
- **En respectant les textes applicables** en matière d'environnement notamment la réglementation ICPE, et en réalisant des évaluations de ses sites pour Proserve Dasri.
- **En améliorant les performances énergétiques de ses sites.**
- **En étant exemplaire**, pour Proserve Dasri, dans ses établissements classés au titre de la protection de l'environnement (ICPE), référence en matière de bonnes pratiques, partagées à l'ensemble des établissements

En tant qu'investisseur institutionnel, le Groupe :

- **Investit** de façon privilégiée sur des supports prenant en compte la dimension ESG

Le Groupe et toutes ses parties prenantes mettent tous les moyens en œuvre pour éviter tout accident grave de pollution en lien avec son activité.

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Pour les services industriels :

- **Mise en place d'un service QHSE** national et régional, qui déploie :
 - La veille réglementaire et la diffusion des nouvelles exigences réglementaires.
 - L'audit de conformité réglementaire des sites et le plan d'actions associé.
 - Proserve Dasri : Le recensement et la diffusion des bonnes pratiques environnementales
- **Proserve Dasri** : Réalisation de formation audit chez les clients
- **Mise en place d'indicateurs** de suivi de performance énergétique, de consommations énergétiques et des ressources naturelles.
- **Mise en place d'un processus** achat prenant en compte la réduction des consommations et des émissions.
- **Mise en place de certifications** adaptées aux métiers et des intérêts à protéger (ISO, RABC...)
- **Achat et fabrications** de produits éco-responsables

Pour la MNH

- **Isolation du siège social MNH** : mise en place d'une double peau énergétique
- **Intégration de véhicules électriques et hybrides** dans le parc auto conformément à la loi LOM
- **Proposition de co-voiturage** aux collaborateurs
- **Bilan carbone** et audit énergétique

Pour ce qui concerne les investissements financiers :

- **Etude** via un prestataire extérieur pour collecter les données de tonnes de CO2 générées par l'ensemble des lignes d'investissement
- Dans le cadre de la récente **mise en place de la taxonomie verte**, travaux menés par le Groupe quant à :
 - L'éligibilité de ses actifs par secteur d'activité à la taxonomie,
 - L'exposition, à travers ses placements, à des entreprises non tenues de publier des informations non financières au sens de la réglementation européenne,
 - Dans l'actif total du Groupe, la part d'exposition sur les souverains représente 11,6% soit 610,6M€ (au Q4 2021, sur la base des valeurs de réalisation dans le reporting Solvabilité II). Dans l'actif total du Groupe, la part d'exposition sur les produits dérivés représente 0,2% soit -10,9 M€ (au Q4 2021, sur la base des valeurs de réalisation).

RÉSULTATS

Suivi des événements accidentels :

0

déversement accidentel sur la route



0

incident sans impact sur l'environnement

1

déversement accidentel avec un impact environnemental limité



20

agences

53

bases logistiques

5

unités de traitement

78 sites triple certifiés ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001

Économie de :

3 %

sur les consommations en gaz (KALHYGE)

1 %

sur les consommations électricité - KALHYGE

20%

Réduction de la consommation d'énergie (siège social MNH)

25%

Utilisation de l'énergie verte (MNH)

666

camions Normes Euro 5 et 6 dont 293 camions norme Euro 6.



3,5%

du parc auto MNH est électrique ou hybride (loi LOM)



INDICATEURS DE PERFORMANCE

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------------------------------|------|------|------|
| Mises en demeure ICPE | 0 | 1 | 2* |
| Nombre d'atteintes à l'environnement | 0 | 0 | 1 |
| Nombre de camions Euro 5 et 6 | 609 | 800 | 666 |

*mises en demeure concernant des sites en activité

ASSURER LA GESTION RESPONSABLE DES DÉCHETS

ENJEUX

Le modèle consistant à extraire, produire, consommer et jeter est désormais obsolète. Le modèle axé sur une absence de gaspillage est celui que le Groupe souhaite désormais suivre. Les sites du Groupe ont par ailleurs une gestion optimisée de leurs déchets.

POLITIQUE APPLIQUÉE

Le Groupe et chacun de ses collaborateurs s'engagent à gérer ses déchets de la manière suivante :

- Sur ses sites : générer **le moins de déchets possibles**
- **Limiter les déchets** générés par l'activité de production puis les éliminer et/ou les recycler dans des filières adaptées.
- Pour ses clients : les accompagner pour **gérer ses déchets** conformément à la réglementation

Le Groupe et toutes ses parties prenantes visent à éviter la production de déchets inutiles.

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

- **Recenser les sources émettrices** de déchets,
- **trouver les meilleurs modes de traitement** des déchets et les prestataires agréés qui les réaliseront,
- **assurer une traçabilité des quantités** et des modes de traitement.
- **prise en compte du décret 5 flux** (au siège social MNH et sur les sites externes).

En externe, Proserve :

- **accompagner le client** dans l'identification de ses sources émettrices de déchets et des modes de traitement réglementaires,
- **former le client à être acteur** dans le traitement de ses déchets.

RÉSULTATS

100 % 

Les déchets matière sont valorisés et/ou recyclés dans des filières adaptées.
260 tonnes de déchets valorisables matières (soit 100% des déchets de l'activité linge plat)
90% des déchets valorisés énergétiquement

20

clients audités sur leur pratique de tri des déchets, pas de formation au sens habituel (du fait de la crise sanitaire) (**PROSERVE DASRI**)



INDICATEURS DE PERFORMANCE

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|----------------|---------|----------------|
| Linge plat recyclé (en T) | | | 260 |
| Proportion de déchets valorisés énergétiquement | Non disponible | 89,86 % | 89,66 % |
| Nombre d'audits clients | 30 | 12 | 20 |
| Nombre de formations clients | 14 | 0 | 10 |

DANS LE DOMAINE DE LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET BONNES PRATIQUES COMMERCIALES

PRÉVENIR LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

ENJEUX

La diversité des activités exercées par le Groupe incite le Groupe à être toujours plus vigilant en matière de lutte contre la corruption. Le respect des lois et réglementations, et plus globalement l'application des valeurs du Groupe par l'ensemble de ses collaborateurs, constitue donc un enjeu majeur et une ligne de conduite constante.

POLITIQUE APPLIQUÉE

Le Groupe attache une grande importance au respect des réglementations en vigueur contre la corruption. L'intégrité de ses collaborateurs, tant en interne que dans leurs relations avec des partenaires extérieurs est une priorité.

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

En 2021, la Direction de la conformité a diffusé au sein des entités la Charte Cadeaux et Invitations sur laquelle elle avait travaillé en 2020.

Par ailleurs, les collaborateurs du Groupe ont continué à être sensibilisés, via un e-learning et un support powerpoint adapté, aux notions de corruption, trafic d'influence et conflit d'intérêts et à leurs impacts.

La filière conformité se structure avec la mise en place :

- D'un réseau de référents au sein des entités du Pôle Services, qui permet de faciliter et d'accélérer le déploiement des actions portées par la Direction de la conformité en matière de conformité et de lutte contre la corruption. Un premier séminaire a eu lieu en fin d'année afin d'initier une cohésion entre les référents.
- De reporting trimestriels par les référents des actions de mise en conformité aux obligations de Sapin II,

La mutuelle MNH et la banque BFM disposent de leur propre Direction de la conformité. Afin d'échanger et de mutualiser le travail réalisé, un Club Conformité réunit trois fois par an les directions de la conformité du Groupe, de la MNH et de la BFM.

RÉSULTATS



Déploiement d'une Charte Cadeaux et Invitations dans les entités



Sensibilisation des collaborateurs aux notions de corruption, trafic d'influence et conflit d'intérêts.



Structuration du réseau de référents et mise en place d'un reporting trimestriel des actions de mise en conformité à Sapin II

INDICATEURS DE PERFORMANCE

| | 2021 |
|--|------|
| Alerte reçue via le dispositif d'alerte | 1 |
| Nombre de personnes ayant réalisé le e-learning de sensibilisation à la lutte contre la corruption | 40 |

GARANTIR LES BONNES PRATIQUES ACHATS

ENJEUX

Mettre en œuvre des pratiques achats permettant de :

- **sélectionner des fournisseurs performants** partageant ses valeurs et ses orientations en faveur du développement durable,
- construire, avec ces fournisseurs, des relations équilibrées basées sur le respect et la confiance mutuelle,
- **garantir de la part de ses collaborateurs des comportements irréprochables** dans toutes les relations d'affaires

POLITIQUE APPLIQUÉE

Le Groupe met en œuvre un processus achat visant à réduire le nombre de ses fournisseurs pour construire et piloter un écosystème de fournisseurs performants partageant ses valeurs. Ainsi, 4 grands principes régissent le processus de sélection :

- **L'appréciation de la compétitivité** des offres, non seulement sur le prix d'achat du bien mais aussi sur les avantages, coûts, et risques qu'il génère tout au long de son utilisation ;
- **L'évaluation** de la capacité du fournisseur à accompagner le Groupe sur le long terme, tant en termes de maillage territorial, de procédures industrielles, de respect des exigences en matière de sécurité, que d'accompagnement sur la diminution de l'impact environnemental et sociétal du Groupe ;

- **Le respect**, par le fournisseur, des règles éthiques liées au droit du travail, à la diversité et à la prévention santé/sécurité ;
- **L'intégration** des enjeux de responsabilité sociétale dans la politique et les actions du fournisseur.

Le Groupe accompagne ses fournisseurs dans le déploiement des contrats, évalue leur performance et met en œuvre des plans de progrès et d'amélioration continue visant notamment à favoriser l'innovation au sein du Groupe. Le Groupe met en œuvre un dispositif permettant de maîtriser le risque fournisseur par l'évaluation des facteurs suivants : qualité, financier et réglementaire.

Le Groupe s'engage à être irréprochable dans les relations d'affaires avec ses fournisseurs en :

- **N'employant** que des méthodes et des moyens conformes aux bonnes pratiques de la profession ;
- **Refusant** toute rétribution, prestation, avantage financier direct ou indirect ;
- **Participant** à la prévention et au traitement des conflits d'intérêts.

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Validation par la Direction Générale et présentation aux entités (hors BFM) de la Directive achats Groupe.

Dans la continuité du plan d'actions des recommandations de l'audit achats, un questionnaire de contrôle de niveau 1 a été rédigé et permettra d'évaluer en 2022 les entités à propos de la Directive achats.

RÉSULTATS

3



Club Achats réunissant les référents achats des entités du Groupe qui ont identifié les AO 2021. Ils ont également permis d'identifier les sujets individuels de certaines entités ayant besoin de la Direction des achats.

Présentation également de tous les documents constituant le kit outil achats (cahier des charges AO, dossier de réponses, questionnaire RSE, fiche de performance, etc...).

Mise à disposition des référents achats du kit outil achats sous share point

INDICATEURS DE PERFORMANCE

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|-----------|
| Nombre de contrats cadre mis en oeuvre | 7 | 24 | 28 |
| Nombre d'appel d'offres ayant fait l'objet d'un processus achats piloté par la direction des achats Groupe | 8 | 21 | 10 |

AGIR EN TRANSPARENCE EN TANT QUE REPRÉSENTANT D'INTÉRÊT

ENJEUX

Tout représentant d'intérêt est tenu de s'inscrire au répertoire de la Haute Autorité pour la transparence de la vie publique (HATVP) et fournir diverses informations comme l'identité de l'organisation, les sujets sur lesquels portent les activités de représentation d'intérêt.

POLITIQUE APPLIQUÉE

Le Groupe attache une grande importance au respect des réglementations en vigueur sur la transparence de la représentation d'intérêt.

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

En 2021, la Direction des affaires publiques a réalisé l'enregistrement et la première déclaration annuelle auprès de la HATVP concernant la MNH qui rentre dans la définition de représentant d'intérêt au titre de ses actions en 2020.

La MNH a ainsi déclaré avoir réalisé 2 actions de représentation d'intérêt :

- **Mieux intégrer** l'amélioration de la qualité de vie au travail dans le projet social et le projet managérial des établissements hospitaliers
- **Adapter** le futur régime de protection sociale complémentaire aux spécificités des agents de la fonction publique hospitalière

RÉSULTATS

Enregistrement de la Mutuelle Nationale des Hospitaliers au répertoire des représentants d'intérêt de la HATVP

Déclaration des activités annuelles de la Mutuelle Nationale des Hospitaliers

INDICATEURS DE PERFORMANCE

| | 2021 |
|--|---------|
| Nombre d'entités du groupe rentrant dans le champ de la représentation d'intérêt | 1 (MNH) |
| Nombre d'entités du groupe inscrites au répertoire des représentants d'intérêt de la HATVP | 1 (MNH) |
| Nombre de déclarations annuelles des activités de représentation d'intérêt à la HATVP | 1 (MNH) |

185 rue de Bercy
Tour de Lyon
PARIS 12

01 44 68 52 50
www.mnh.fr