



**Mutuale**  
La Mutuelle Familiale

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

# MUTUALE, LA MUTUELLE FAMILIALE

## RAPPORT RSE (RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES) 2023



## QUI SOMMES NOUS ?

NOTRE RAISON D'ÊTRE 03

NOS CHIFFRES-CLÉS 04

LES GRANDES LIGNES DE LA RSE CHEZ MUTUALE 05

NOS VALEURS 06



## GOVERNANCE • 08



## ADHÉRENTS • 17

QUALITÉ DE SERVICE

ACTEUR DE SA SANTÉ

PROXIMITÉ



## HUMAIN • 32

SALARIÉS

ADHÉRENTS

FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS



## DÉVELOPPEMENT • 48

STRATÉGIE COMMERCIALE

MÉTHODE COMMERCIALE

CONSOMMATION ET DÉVELOPPEMENT DE  
LA NOTORIÉTÉ



## ENGAGEMENT RESPONSABLE • 63

LOYAUTÉ DES PRATIQUES

CONSOMMATION

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT



*Agir dans nos territoires sur la base d'un projet social responsable, humaniste et solidaire où l'Adhérent(e) est au cœur de nos engagements.*

« Agir dans nos territoires »

Poursuivre notre ancrage territorial et amplifier nos actions locales, les partenariats entrepris dans les différentes régions.

« Un projet social, responsable, humaniste et solidaire »

Pour Mutuale, la Sécurité sociale est un modèle de solidarité qu'il faut défendre. C'est la raison pour laquelle nous favorisons les entreprises qui produisent, cotisent et paient des impôts en France.

Dans un contexte où l'humain et l'environnement doivent être mis en avant, Mutuale donne la priorité au dialogue social comme elle privilégie notamment les placements éthiques, le développement de l'économie locale et les circuits courts.

« L'Adhérent(e) est au cœur de nos engagements »

Il s'agit de renforcer le lien qui nous unit à nos adhérents et chacun de nos actes doit être pensé pour eux.

Mettre l'Adhérent au centre de la vie de Mutuale, c'est lui permettre de se reconnaître et de participer à une communauté particulière de valeurs et d'intérêts.





**51 035**  
personnes protégées

**264**  
entreprises  
adhérentes

ADHÉRENTS

RESSOURCES  
HUMAINES

**85** salariés   **17** cadres   **28** techniciens   **40** employés

**8,55** unités  
travailleurs en situation  
de handicap

**2522**  
heures de  
formation

**2,21** min.  
temps moyen de  
décroché du SRA\*

**3,04** jours  
délai moyen de traitement  
des remboursements

**96%**  
taux moyen de conformité du service rendu  
à l'adhérent (adhésions, décomptes, gestion...)

**215%**  
de marge de solvabilité

**36,3 M€**  
de cotisations mutualistes nettes

PERFORMANCE

**16** bureaux d'accueil  
et de proximité

**640** permanences  
Mut'Village

ANCRAGE  
TERRITORIAL

**1<sup>re</sup>** mutuelle  
certifiée  
Service France Garanti

SERVICE  
FRANCE®  
GARANTI  
AFNOR Cert. 10103  
mutuelle



**FÉV. 2020**

Formation RSE avec  
Empreinte Positive

**JAN. - AVR. 2021**

Élaboration du Projet Stratégique  
RSE Mutuale 2024

**MAI 2021**

Obtention de la  
certification Service  
France Garanti

**JUIN 2021**

Validation du Projet Stratégique lors  
de l'Assemblée Générale

Lancement officiel du Projet  
Stratégique RSE 2024

Mise en place d'une démarche  
participative avec les salariés

**MARS 2022**

Évaluation à blanc par  
un expert RSE AFNOR

**AVR. 2022**

Résultats de  
l'évaluation à blanc :  
niveau de maturité «  
Progression »

**FEV. 2023**

Présentation de l'état  
d'avancement des  
projets RSE par les  
équipes pilotes

**JAN. 2022**

Webinaire « Présentation  
de la stratégie 2022 »

**SEPT. 2021**

Formation RSE

**JUIN  
2023**

Bilan de la 1<sup>ère</sup> année  
du Projet Stratégique  
RSE 2024

Lancement des  
équipes pilotes des  
projets RSE

**JUIN  
2023**

Bilan de la 2<sup>ème</sup> année  
du Projet Stratégique  
RSE 2024

Présentation aux  
salariés des projets RSE  
par les équipes pilotes

**OCT. 2023**

Evaluation Label  
Engagé RSE

**NOV. 2023**

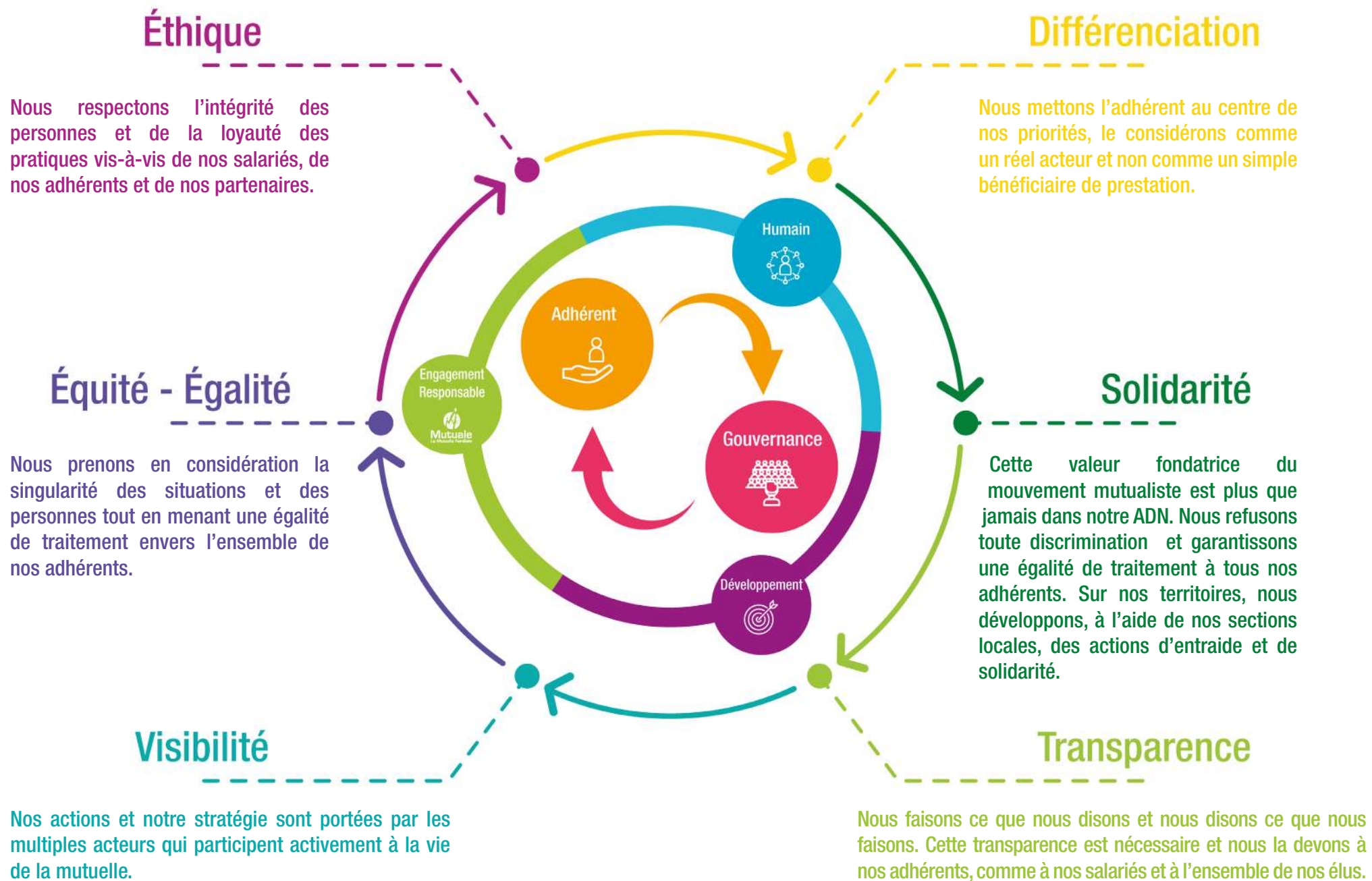
Obtention du  
Label Engagé RSE  
niveau « Confirmé »



**Mutuale**  
La Mutuelle Familiale

**LES GRANDES LIGNES  
DE LA RSE\* CHEZ MUTUALE**







# I FOCUS : LABEL ENGAGÉ RSE

En mars 2022, l'un des experts RSE AFNOR avait évalué à blanc la démarche RSE de Mutuale et lui avait attribué le niveau de maturité Progression (niveau 2 du label).

En novembre 2023, après avoir exécuté un plan d'actions précis et été évaluée en conditions réelles, **Mutuale a eu l'honneur d'obtenir le label Engagé RSE de niveau confirmé (niveau 3).**

Pour notre mutuelle, cette évaluation est un moyen concret de **mesurer la performance de notre démarche RSE pour répondre aux objectifs de développement durable des Nations-Unies, en ligne avec la norme internationale ISO 26000.** Avec l'attribution de ce label, nous rejoignons ainsi une communauté de près de 200 organisations labellisées Engagé RSE.

Délivré par AFNOR Certification, à travers l'évaluation de plus de 50 critères selon la norme ISO 26000 et les objectifs de développement durable, ce label est la reconnaissance de notre démarche et la concrétisation de notre engagement envers nos adhérents, nos salariés et nos territoires.

Les 7 domaines questionnés par le label Engagé RSE couvrent :

- La gouvernance,
- Les droits de l'humain,
- Les conditions de travail,
- L'environnement,
- La loyauté des pratiques,
- Les questions relatives aux consommateurs,
- Le développement local.

## *Valoriser nos engagements*

Choisir de devenir Engagé RSE, c'est adresser un signal fort : celui d'une organisation qui assume les impacts de ses actions et qui s'engage pour un développement durable de ses processus et de ses activités.





## GOUVERNANCE

## ■ NOS OBJECTIFS

Gouvernance et équipes techniques sont indissociables. Si l'un définit la stratégie, il revient aux salariés de la mettre en œuvre. Pour cela, la stratégie doit être expliquée et partagée pour être appliquée de la meilleure façon.

Pour conserver un projet mutualiste et une identité d'économie sociale authentiques, Mutuale dans son ensemble, c'est à dire élus et salariés, doivent œuvrer au développement de sections actives.

Travailler à la parité, renouveler régulièrement les instances avec de nouveaux élus représentant les adhérents, porter des initiatives et des partenariats locaux dans différents domaines ; voici notre objectif pour des sections vivantes et dynamiques.

Rencontrer d'autres unions pour partager, échanger et enrichir notre réflexion.

« Par sa présence territoriale à travers ses sections régionales, Mutuale répond aux valeurs fondatrices du mouvement mutualiste qui sont, la proximité, la démocratie, l'entraide et la solidarité. C'est dans cet esprit que l'ensemble des élus mutualistes orientent et organisent la gestion de la mutuelle dans le seul intérêt des adhérents ».

*Les objectifs de développement durable auxquels Mutuale contribue sur ce pilier*



Eric RAFAEL

Président de Mutuale,  
La Mutuelle Familiale



## Vision et raison d'être

En 2021, le Projet Stratégique RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) de Mutuale a été travaillé avec le soutien plein et entier du Conseil d'Administration. Cette stratégie, construite de manière participative, tient compte des perspectives quant au métier de la complémentaire santé tout en ayant pour fil conducteur les sept piliers de la RSE et les valeurs mutualistes historiques.

La raison d'être de Mutuale, orientée vers le sociétal, a d'ailleurs été définie par le Conseil d'Administration lui-même.



## Accompagner les adhérents dans leur parcours de santé

Mutuale ne fournit pas seulement une complémentaire santé. Depuis toujours, elle s'engage pour faciliter l'accès aux soins et préserver le capital santé de tous. S'engager pour le mieux-vivre, la prévention et les services de proximité sont au cœur de son modèle mutualiste.



« Chaque jour qui passe démontre un peu plus la pertinence et la modernité des valeurs fondatrices de Mutuale que sont l'entraide et la solidarité. Notre mission est de favoriser un accès aux soins de qualité, pour tous, autour des biens communs que sont la Sécurité sociale et l'Hôpital public. Tout cela en agissant quotidiennement à la construction d'une société plus respectueuse des enjeux sociaux et environnementaux. »

**Julien NOLIÈRE - Directeur Général de Mutuale, la Mutuelle Familiale**

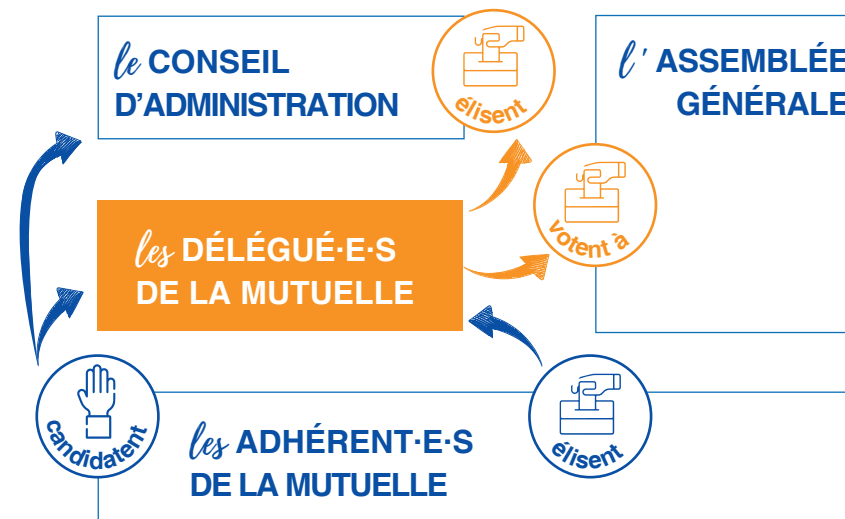


## Une mutuelle qui appartient à ses adhérents

En tant que véritable mutuelle, Mutuale bénéficie d'une **gouvernance démocratique**. Sur le principe qu'un **adhérent représente une voix\***, les adhérents élisent des délégués qui, eux-mêmes, désignent les membres du Conseil d'Administration.

Très investis dans l'exercice de leur mandat, nos élus portent la voix des adhérents notamment par des organes de gouvernance « forts » que sont le Conseil d'Administration, l'Assemblée Générale et les Commissions de Gestion.

*\* Mutuale est signataire du dispositif CSS (Complémentaire Santé Solidaire) dont le but est d'améliorer l'accès aux droits et aux soins des personnes aux revenus modestes. Les adhérents de Mutuale bénéficiant de la CSS disposent des mêmes droits statutaires que les autres.*



## Une vie démocratique locale dynamique

### ÊTRE DÉLÉGUÉ-E MUTUALISTE C'EST :

- Prendre part à la vie de sa mutuelle,
- Favoriser le dialogue démocratique autour d'un projet solidaire,
- Porter les valeurs mutualistes de proximité, de solidarité et d'entraide,
- Défendre un modèle social juste et équitable.

Élus tous les 6 ans, les **délégués mutualistes** représentent les adhérents de leur territoire autour d'un but commun : **faire de la santé un droit**. De cette façon, ils participent à la reconnaissance du modèle mutualiste et à la raison d'être de Mutuale.

## 100 DÉLÉGUÉS BÉNÉVOLES AU SERVICE DE MUTUALE

Nos membres élus ne perçoivent pas de rémunération au titre de leur mandat ou de leur implication dans la vie de Mutuale.

Au plus près de la population, ils animent les **sections régionales** dont les nombreuses initiatives contribuent au **dynamisme des territoires** et à l'**ancrage local** de Mutuale. Particulièrement engagés dans les **actions de prévention, de solidarité, d'éducation populaire et l'animation de l'action sociale**, ils s'investissent directement ou par le biais de diverses associations locales. Ce maillage est le garant d'un mutualisme de proximité, créateur de lien social auprès des adhérents comme des partenaires ou des collectivités. À l'écoute du terrain, ces délégués relaient les principales préoccupations des adhérents et nourrissent les réflexions stratégiques du groupe.



## Instances

La mutuelle est dirigée par différentes instances au sein desquelles sont réparties les pouvoirs décisionnaires. Chacune de ces responsabilités est assurée par différents organes qui agissent en fonction des pouvoirs qui leur sont conférés par le code de la Mutualité et par les statuts de la mutuelle.

- **Le Conseil d'Administration** : composé de 22 membres, au 31 décembre 2023, élus pour trois ans, renouvelables par tiers tous les ans.

- Tous les présidents de section participent au conseil d'administration de Mutuale afin que toutes les régions soient représentées.
- En 2023, le Conseil d'Administration de Mutuale s'est réuni 7 fois avec au cœur de ses échanges les principales décisions de la mutuelle (stratégie, politiques, garanties, cotisations, budget, placements...).

- **Le Bureau** : composé de sept membres du Conseil d'Administration élus par ce dernier,
- **La Direction Opérationnelle** : représentée par le Dirigeant opérationnel de la mutuelle,
- **Les Comités Opérationnels** créés pour venir en soutien du Conseil d'Administration :
  - **La commission des statuts** : veille aux évolutions sur les statuts, le règlement mutualiste et le règlement intérieur.
  - **La commission de secours exceptionnels** : synthétise les aides attribuées par les commissions de secours des différentes sections.
  - **La commission des mandats et des candidatures** : suit les mandats des délégués et des administrateurs, analyse les candidatures et de les valide.
  - **Le comité financier** : applique la politique de placements définie au Conseil d'Administration. Il ajuste les placements conformément à la réglementation et selon les opportunités du marché.
  - **Le comité des risques** : veille à ce que les décisions prises par le Conseil d'Administration intègrent la vision ORSA, la logique de projet Solvabilité 2 et le déploiement du Contrôle Interne.
  - **Le comité gouvernance et surveillance des produits** : mène et formalise les réflexions quant à la création de nouveaux produits, le suivi et le réexamen des ceux existants, ainsi que la stratégie de distribution de la mutuelle.
- **Le Comité d'Audit** : éclaire le Conseil d'Administration sur les sujets touchant à l'arrêté des comptes, au contrôle interne et à la maîtrise des risques de l'entreprise.
- **Les fonctions clés** : actuarielle, gestion des risques, conformité et audit interne.





## Gestion des risques

L'article 44 de la **Directive Solvabilité 2** (2009/138/CE) établit un cadre pour les différents organismes d'assurance en matière de gestion des risques : « Les entreprises d'assurance et de réassurance mettent en place un système de gestion des risques efficace, qui comprenne les stratégies, processus et procédures d'information nécessaires pour détecter, mesurer, contrôler, gérer et déclarer, en permanence, les risques, aux niveaux individuel et agrégé, auxquels elles sont ou pourraient être exposées ainsi que les interdépendances entre ces risques ».

Mutuale a ainsi mis en place un système de gestion des risques dont les objectifs sont :

- Identifier les risques auxquels est soumise la mutuelle,
- Définir une stratégie de gestion des risques cohérente avec la stratégie globale de la mutuelle,
- Vérifier que la stratégie et les décisions de la mutuelle ne la mettent pas en péril et traduire les objectifs en termes de risques,
- Définir les limites de prise de risques en cohérence avec l'appétence de l'organe d'administration, de gestion ou de contrôle,
- Vérifier le respect des limites de risques réglementaires et interne à la mutuelle,
- Mettre en place des outils de reporting pour garantir l'efficacité du système de gestion des risques.

Satisfaire nos adhérents en maîtrisant les risques est notre rôle et notre responsabilité.

Nous nous appuyons sur une organisation solide et efficace en matière de gestion des risques, dans tous les métiers, secteurs et territoires où nous intervenons. Priorisés en fonction de leurs spécificités et des risques majeurs qu'ils représentent, nos enjeux RSE sont pilotés par une organisation claire, détaillant le rôle et les responsabilités de l'ensemble des acteurs concernés.

Dans un objectif de pilotage, **notre cartographie est revue chaque année** à plusieurs niveaux afin de recenser les risques stratégiques de la mutuelle. Établie selon un processus précis (identification, classification, évaluation) elle implique autant les membres du comité exécutif que les managers opérationnels.

## Analyse de matérialité

L'identification et l'importance des parties prenantes externes et internes a été réalisée pour établir la démarche RSE de Mutuale. L'importance de chaque question centrale et domaine d'actions de l'ISO26000 a ainsi été évaluée.

Par le biais de cette analyse de la matérialité, nous avons identifié les questions les plus pertinentes pour notre mutuelle, en les classant par ordre de priorité. Nous avons cherché à savoir quelles étaient les questions qui préoccupaient le plus nos parties prenantes afin d'aligner notre stratégie de durabilité sur les attentes de ces parties prenantes.

## Toute l'entreprise formée et impliquée

Nous impliquons l'ensemble de nos équipes dans cette démarche RSE grâce à un important plan d'actions et de communication. Un point d'attention a été porté à notre gouvernance avec **10 administrateurs formés en 2023 à la RSE**. Côté salariés, **6 personnes ont également suivi la formation RSE**.

## Transparence et prise de décisions

La **transparence** étant l'une de nos valeurs principales, nous veillons à ce qu'elle soit intégrée et appliquée entre nos instances de prises de décisions et nos équipes opérationnelles. Cela se traduit par :

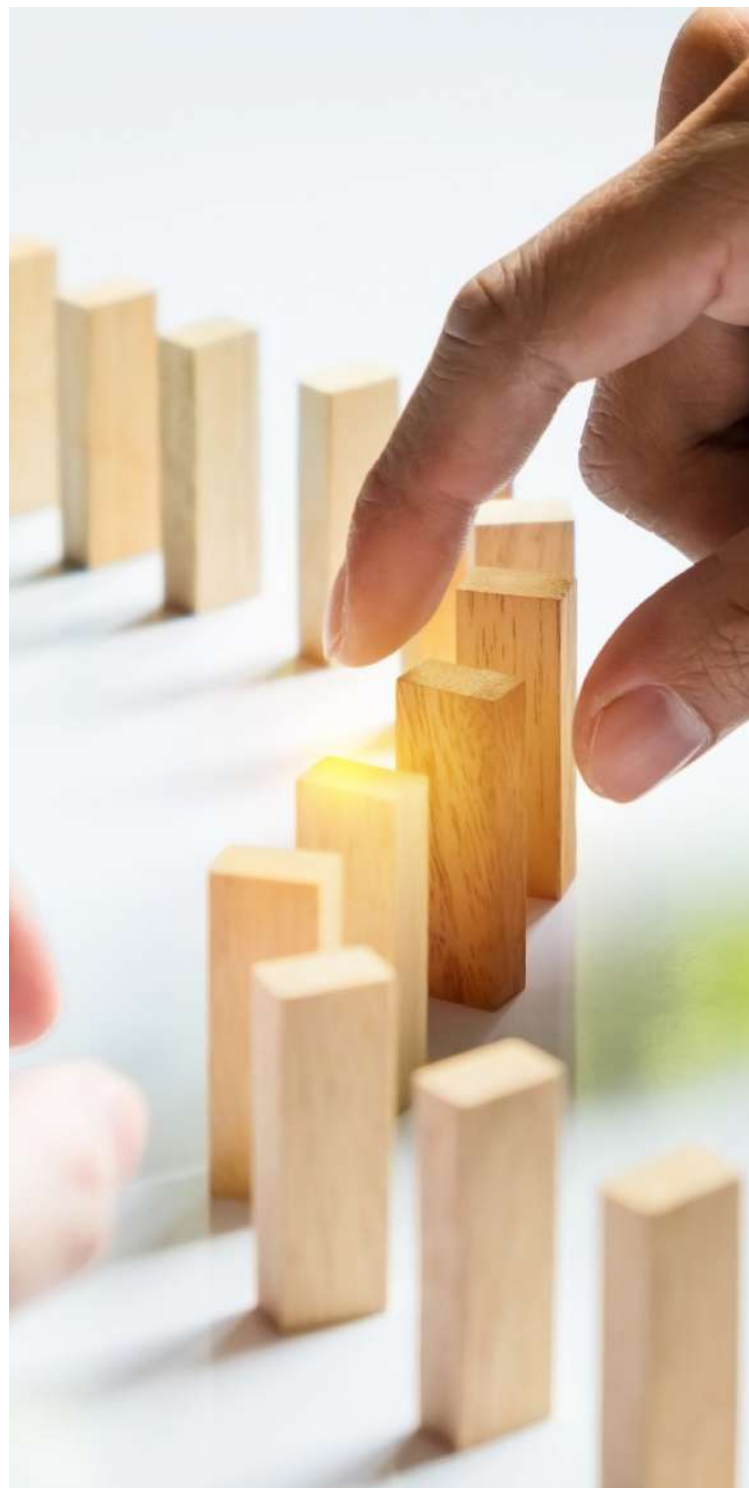
- La présence de deux salariées, élues pour représenter le personnel, aux réunions du Conseil d'Administration,
- La transmission des conclusions des réunions du Conseil d'Administration à chaque responsable de service,
- La possibilité pour nos salariés d'assister à l'Assemblée Générale.



## Loyauté des pratiques

Mutuelle applique **une conduite éthique** dans ses activités. Toutes les politiques écrites sont, chaque année, mises à jour et validées par la gouvernance de Mutuale. Au-delà d'encadrer les décisions et les actions de la mutuelle, elles intègrent de manière renforcée les enjeux RSE :

- Politique Achats,
- Politique Audit Interne,
- Politique Conflits d'intérêts,
- Politique Conformité,
- Politique Contrôle Interne,
- Politique de Gouvernance et de Surveillance des Produits,
- Politique de compétence et d'honorabilité,
- Politique de Gestion des Fonds Propres,
- Politique Gestion des Risques,
- Politique Information au Public,
- Politique Information au Superviseur,
- Politique ORSA,
- Politique PCA,
- Politique Placements Financiers,
- Politique Prévention et de Gestion des Risques LCBFT,
- Politique Qualité des Données,
- Politique de rémunération,
- Politique de sous-traitance,
- Politique système d'information,
- Politique Valorisation Actif et Passif.



## Rencontrer d'autres unions

Dans une perspective de partager, d'échanger et d'enrichir notre réflexion, nous avons rencontré d'autres unions dont l'UGM Unalis.

Cette dernière a pour projet de rassembler des mutuelles libres, qui partagent les valeurs fortes du mutualisme, pour former un écosystème harmonieux et innovant. Ensemble, l'UGM ambitionne de répondre aux besoins des adhérents et prospects, des équipes salariées et des gouvernances élues.

L'approche de cette union est de réunir des acteurs dont les forces se conjuguent et qui ont la volonté d'œuvrer ensemble. Parfois, concurrents par le passé, le but est de trouver ensemble les moyens de coopération efficaces pour se développer harmonieusement, comme en répondant ensemble à des appels d'offres.

Les membres bénéficient ainsi d'un large éventail de possibilités : produits, offres, services, investissements, réponse à des appels d'offres et mise en commun de moyens et d'expertises.

La gouvernance collective est démocratique, active, participative, incite à l'insertion de tous dans le projet collectif.

Après avoir été validé à la majorité par le Conseil d'Administration de Mutuale, la proposition d'adhésion à l'UGM Unalis a également été approuvée par l'Assemblée Générale du 15 juin 2023.



## Placements financiers éthiques et responsables

L'ensemble des placements réalisés par Mutuale sont soumis au contrôle du comité financier qui lui-même applique la politique de placements définie au Conseil d'Administration. Conformément à la réglementation et selon les opportunités du marché, le comité financier ajuste l'ensemble de ces placements.



La Mutuelle Familiale des Oeuvres Sociales, un réseau de soins dentaire et en optique, ouvert à tous, dans le Loir-et-Cher. Avec ses 10 dentistes, ce réseau sanitaire et social est le premier acteur en santé bucco-dentaire dans le département.



La Compagnie Des Amandes qui a pour objectif de relocaliser la filière de l'amande en France. Cette culture est un enjeu de relance du Midi et de la Corse.

Simon Simone, un catalogue de 600 produits de qualité au style contemporain, conçus en France et en Europe, respectueux des hommes et de l'environnement.

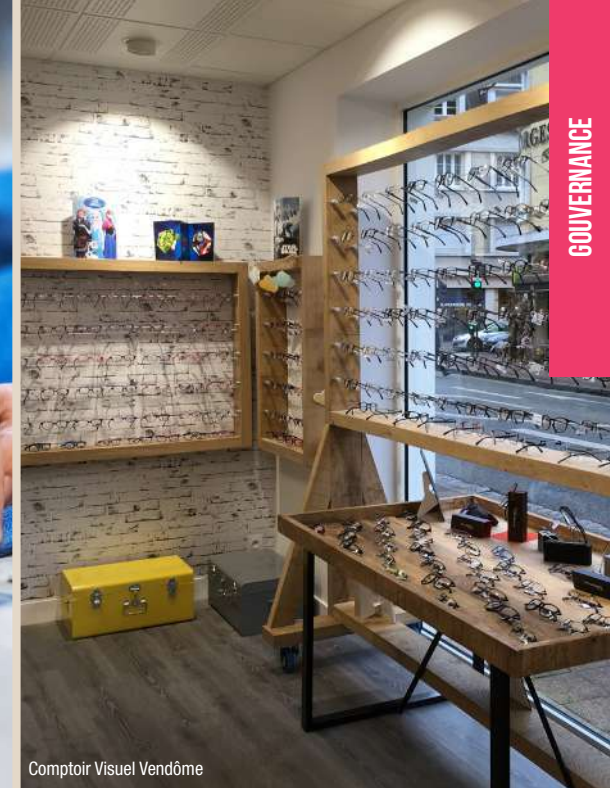


La Société Coopérative Ouvrière Provençale de Thés et Infusions et sa marque de thé 1336. Cette coopérative engagée a pour objectif de favoriser la revitalisation et la réorganisation d'un circuit de vente court, privilégiant des producteurs locaux.



1083 une société française qui conçoit, fabrique et commercialise des jeans en coton bio 100% français pour une mode éthique et de qualité.

Vostok Services, une ferme familiale normande engagée dans une production de lin éco-responsable et soucieuse de l'environnement.



Comptoir Visuel Vendôme





## Leadership et influence positive des dirigeants

Julien NOLIÈRE, Directeur Général de Mutuale, particulièrement engagé et investi porte notre démarche RSE auprès de ses interlocuteurs en étant :

- Vice-Président du Conseil d'Administration d'Origine France Garantie,
- Membre du Conseil d'Administration de Mutuale Solidarité,
- Président de l'IAE Tours Val de Loire,
- Représentant des partenaires du Basket Club Entreprises de Blois,
- Secrétaire de l'association « Les Voisins : Cercle des Entreprises de La Chaussée »



Origine France Garantie est une association de chefs d'entreprise à but non lucratif, qui a pour objectif de fédérer une communauté d'entrepreneurs engagés collectivement pour promouvoir et défendre auprès des consommateurs et des acteurs économiques le **Produire en France** exigeant.

Créée en juin 2010, par Yves Jégo, ancien ministre et président fondateur, l'association réunit les entreprises qui ont fait la démarche de faire certifier une ou plusieurs gammes de produits. Depuis avril 2021, c'est Gilles Attaf qui occupe le poste de président de l'association.

Origine France Garantie est la **certification la plus exigeante** attestant de l'origine française d'un produit. Le but de ce label est de permettre aux entreprises de garantir aux consommateurs un produit fabriqué en France. Les consommateurs sont donc assurés de la provenance et de la traçabilité des produits.

Notre Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) se traduit par l'intégration des préoccupations sociales et environnementales dans notre structure et dans notre processus de prise de décisions. En portant et partageant à leurs parties prenantes leur vision de ce que signifie la RSE, les dirigeants donnent à l'entreprise l'opportunité de se montrer volontairement responsable vis-à-vis de ses parties prenantes.



En donnant les moyens financiers et humains de mettre en œuvre des projets qui contribuent à l'amélioration sociale et environnementale, l'entraide et la solidarité, le fonds de dotation de Mutuale souhaite répondre à des besoins sociaux qui serviront à toute la population.

10 projets ont déjà été soutenus par Mutuale Solidarité depuis sa création en 2018.



L'IAE Tours Val de Loire est une Ecole Universitaire de Management.

Elle forme chaque année plus de 1200 étudiants et professionnels de BAC+1 à BAC+8 dans toutes les spécialités du management parmi lesquelles le marketing, le contrôle de gestion, l'entrepreneuriat...



Créée en 2021, l'association a pour vocation de regrouper les entreprises de La Chaussée St-Victor pour qu'elles travaillent à la mise en place d'une démarche collective en partageant leurs savoir-faire, leurs ressources ou encore certains métiers.

« LesVoisins : cercle des entreprises de La Chaussée » compte 25 entreprises adhérentes pour un total de 1500 salariés.



Le Basket Club Entreprises de Blois compte plus de 230 entreprises adhérentes.

La dynamique et l'investissement financier de ces partenaires favorisent l'existence de l'équipe de basket locale, l'ADA Blois Basket.



## Synergies sur les territoires

Au-delà d'être portée par son dirigeant, la dimension RSE de Mutuale est partie intégrante dans les pratiques de ses équipes opérationnelles. Sur les territoires, des contacts ont été noués avec d'autres acteurs engagés en RSE où des réflexions sont notamment menées sur l'écologie industrielle et territoriale (EIT) ou encore l'économie circulaire.



Afin de renforcer les synergies et les partages, plusieurs entreprises de La Chaussée Saint-Victor dont Mutuale ont créé en juin 2021 l'association « **Les Voisins : Cercle des entreprises de La Chaussée** ». Ce regroupement répond aux attentes exprimées lors des voisinades mais également aux sollicitations de la Mairie et à la démarche EIT (Ecologie Industrielle et Territoriale) d'Agglopolys et de la CCI.

Les statuts ont d'ailleurs été signés dans les locaux de Mutuale dont le secrétaire n'est autre que Julien Nolière, Directeur Général de Mutuale.



Dans le cadre de cette association plusieurs événements pour fédérer les salariés ont déjà eu lieu :

- Une voisinade au cours de laquelle l'association a remis à la Croix-Rouge française une centaine de « **boîtes solidaires** » remplies des dons des salariés des entreprises adhérentes : cadeaux utiles et réconfortants destinés aux personnes isolées ou en grande précarité du département,
- Un after-work,
- Des commissions pour regrouper les animateurs des filières transport et ressources humaines,
- Des ateliers quant à la gestion durable des déchets et des eaux (eau de consommation, eau de pluie) en entreprise,
- La prise en main du logiciel Actif, un « **bon coin des entreprises** » pour mettre en commun salles de réunion, prêt ou revente de matériel...,
- 4 collectes de sang en lien avec l'Établissement français du sang (EFS) dans les locaux de Mutuale,
- La mise à disposition d'une salle de sport mutualisée entre Mutuale et Cogetiq au siège social de la mutuelle,
- La participation aux réunions du Comité des Mobilités d'Agglopolys et à la mise en place du nouveau tracé de la ligne de bus desservant la zone,
- Deux mini-marchés bio et locaux organisés sur le parking Mutuale. L'occasion pour les salariés de Mutuale et des entreprises voisines de consommer autrement en valorisant le savoir-faire et l'artisanat local.
- La présentation de l'association au député du Loir-et-Cher.



## ADHÉRENT

### NOS OBJECTIFS

Impliquer nos adhérents afin qu'ils soient de véritables acteurs de la vie de la mutuelle.

L'intérêt de l'adhérent doit être en permanence au centre de toutes les décisions.

La relation avec nos adhérents se fonde sur la proximité et la relation personnalisée.

Être proche de nos adhérents en nous engageant dans des actions et des partenariats locaux.

*Les objectifs de développement durable auxquels Mutuelle contribue sur ce pilier*



QUALITÉ DE  
SERVICE

ACTEUR DE  
SA SANTÉ

PROXIMITÉ



# I QUALITÉ DE SERVICE

Nous avons pour ambition d'optimiser le fonctionnement de nos services pour assurer une performance durable et la satisfaction de nos adhérents.

## Non-lucrativité

Notre vocation est **non-lucrative**, nous ne rémunérons aucun actionnaire et investissons les excédents au service de nos adhérents. De plus, les fonctions de mandataire mutualiste et d'administrateur s'exercent à titre **bénévole**.

UNE MUTUELLE QUI APPARTIENT  
À SES ADHÉRENTS



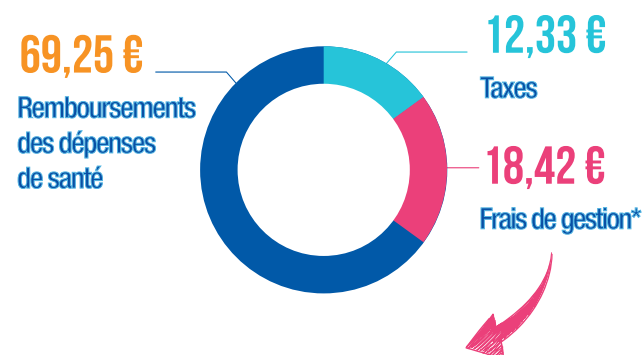
Mutuale est un organisme à but **non lucratif** fondé sur une gouvernance **démocratique**.

## Maîtrise des frais de gestion

L'objectif que nous nous fixons est clair : **garantir à nos adhérents une utilisation de leur cotisation la plus juste possible et pour le meilleur service**. C'est pourquoi nous nous engageons, chaque année, à réaliser une analyse entre les prestations et les cotisations de nos contrats afin de faire évoluer les remboursements. Le taux de redistribution de Mutuale est d'ailleurs supérieur à la moyenne nationale.

Et pour toujours mieux répondre au besoin de santé de nos adhérents, nous intégrons la garantie « **forfait sport** » sur une majorité de nos contrats. Cette participation forfaitaire est octroyée à tout adhérent, y compris à ses ayants-droit, titulaire d'une licence sportive, inscrit dans une salle de sport ou sur présentation d'une facture acquittée pour une activité de remise en forme auprès d'un club ou d'une association de danse.

MOYENNE SUR 100€ DE COTISATION MUTUALISTE



\* Les frais de gestion servent à assurer la vie des contrats et à développer des services répondant aux besoins des adhérents via :

- Nos **actions de prévention** sur le terrain,
- Notre **réseau de bureaux d'accueil** afin de renforcer notre proximité sur le territoire,
- Notre démarche d'amélioration continue pour garantir **une qualité de service**.





## *Lutte contre les dérives de facturation*

Dans l'objectif de limiter les évolutions de cotisations, Mutuale s'est structurée pour combattre les dérives de remboursement et ainsi diminuer le coût des prestations appelées à tort.

Mutuale se fait un devoir de consacrer la cotisation des adhérents au remboursement de prestations de santé, celles qui ont bel et bien été réalisées ou au juste prix. Ainsi, la mutuelle a mis en place une série d'actions dans ce sens. Elle a déjà oeuvré pour réduire les frais de gestion et s'est attaquée également aux problématiques de facturation.

### **Les chambres particulières facturées à tort**

Grâce au travail de contrôle effectué, Mutuale a récupéré en moins de deux ans, 300 000 euros de chambres particulières facturées à tort par les cliniques et les hôpitaux dans le cadre du tiers payant. En mettant un coup d'arrêt à ces pratiques, cette opération a donc eu à la fois un impact sur les remboursements engagés mais aussi sur les facturations à venir.

### **Les ALD passées en tiers-payant**

En 2023, Mutuale a invité ses adhérents potentiellement en ALD (affection de longue durée) à transmettre leur attestation de prise en charge par l'Assurance maladie pour éviter à la mutuelle de prendre en charge des soins en principe pris en charge par la solidarité nationale.

### **Bloquer les dérives de l'optique et du dentaire**

Afin d'analyser et de vérifier les remboursements qu'elle effectue en dentaire, Mutuale a eu recours, en 2023, à des spécialistes. Les connaissances techniques apportées ont permis une meilleure analyse des prestations soumises aux remboursements. Pour aller plus loin, dès 2024, un service de vérification de la dérive dentaire sera en place pour que Mutuale puisse rembourser le juste prix des soins et prothèses reçus par les adhérents.

### **Donner du sens**

Ces différentes actions sont menées dans l'intérêt des adhérents, pour la pérennité de la mutuelle, mais aussi pour la pérennité de l'Assurance maladie.

## *Rendre nos adhérents acteurs de leur santé*

Tout au long de l'année, des messages d'information et de prévention sont adressés à nos adhérents pour les rendre acteurs de leur santé et responsables de leur cotisation. Nous leur indiquons, par exemple, leur droit à refuser et à négocier les dépassements d'honoraires.

Comprendre l'environnement mutualiste permettra à nos adhérents de faire la part des choses et de redonner du sens à la notion de prise en charge, au rôle de la complémentaire santé et à la question d'accès aux soins.



## *100 % de nos processus définis, appliqués et contrôlés*

L'ensemble des mesures de gestion et d'atténuation des risques a fait l'objet, en 2022, d'une révision complète tout comme nos process, procédures et outils de contrôle.

En complément, nos activités, découpées en macro-processus, respectent des procédés et des modes opératoires. Dans le cadre de la réalisation du contrôle interne et plus largement de nos activités, ces derniers sont revus régulièrement.





## Enquête satisfaction adhérent

Du 1<sup>er</sup> au 31 octobre 2023, nous avons mené auprès de nos adhérents une enquête de satisfaction par internet via un questionnaire en ligne. Cette enquête s'inscrit dans un objectif d'amélioration continue de nos services afin de recueillir l'avis et les attentes de nos adhérents en vue de toujours mieux les satisfaire.

Dans le cadre de notre démarche qualité et de notre relation de proximité, nous avons fait le choix de ne pas rendre cette enquête anonyme (chaque personne devait renseigner son numéro d'adhérent avant de compléter le formulaire). Cette décision a été effectuée, afin de proposer aux adhérents qui le souhaitent d'être contactés par le Service Relation Adhérent pour partager leur expérience.

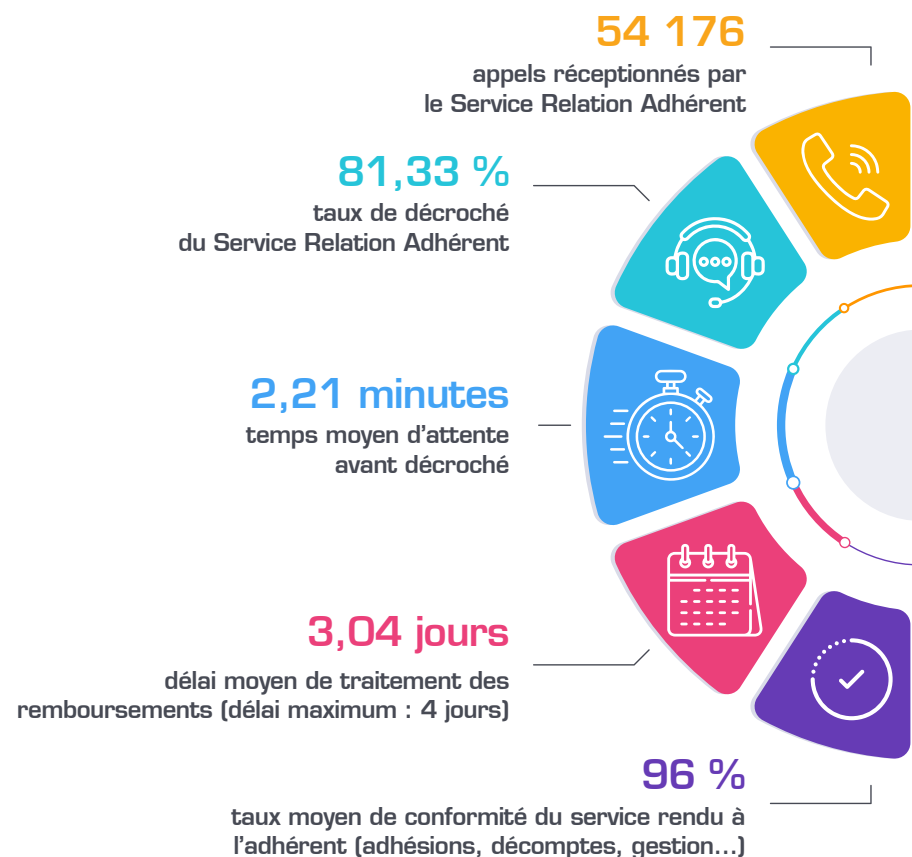
**4,5 / 5**

## LA NOTE DE SATISFACTION MOYENNE ATTRIBUÉE PAR NOS ADHÉRENTS

Les résultats de cette vont nous permettre de :

- Connaître l'opinion de nos adhérents sur la qualité de service,
- Déterminer les points forts et les points faibles de la mutuelle afin de travailler sur ces derniers,
- Interroger les adhérents sur leurs attentes vis-à-vis de la mutuelle et définir les réponses qui peuvent y être efficaces.

## Fiabilité des traitements



## Organisation

Nous poursuivons au quotidien la démarche d'amélioration continue de nos services et veillons à fluidifier nos relations interservices pour plus d'agilité. Cette dernière réside dans la taille de notre structure qui garantit réactivité et disponibilité dans notre fonctionnement et nos prises de décision. Par exemple, notre service gestion est autonome quant au paramétrage du logiciel métier.

Dans une démarche de qualité en faveur de l'adhérent, nous avons établi un circuit de communication interservices spécifique et dédiée aux situations d'urgence. Nous faisons ainsi preuve de réactivité en apportant une réponse rapide à nos adhérents.



## Innovation et évolution

L'innovation et l'évolution de nos outils sont des éléments clé de compétitivité et de différenciation auxquels nous veillons. Afin de sécuriser et de fluidifier l'expérience adhérent, nous avons travaillé, en 2023, à faire évoluer les espaces en ligne respectivement dédiés aux particuliers et aux professionnels (cf. page suivante).

Pour la gestion de la relation adhérent, nous avons recours à :

- Un outil CRM (Customer Relationship Management) favorisant une meilleure traçabilité et gestion de nos interactions avec les entreprises, qu'elles soient adhérentes ou simplement au stade d'opportunités. Nos équipes commerciales ont été intégrées par le biais de formations et d'ateliers pour le paramétrage de l'outil.
- Un système de gestion électronique de documents (GED) permettant de stocker, organiser et récupérer facilement des documents par voie électronique.

## Répondre aux besoins de nos adhérents

Développée pour les adhérents, l'application mobile a pour objectif de faciliter leurs échanges avec la mutuelle.

Grâce à cette interface, ils peuvent consulter, partout et à tout moment, leur carte de tiers payant, les garanties liées à leur contrat ainsi que le suivi de leurs remboursements.

Ils peuvent actualiser leurs informations personnelles et envoyer facilement leurs justificatifs pour leurs demandes de remboursement en prenant les documents en photo avec leur smartphone.



## Un service de téléconsultation

Depuis plusieurs années, Mutuale propose à ses adhérents l'accès à une plateforme de téléconsultation 100% digitale.

Ce dispositif, qui intègre le parcours de soin du régime obligatoire pour une meilleure prise en charge, permet d'accéder à un large choix de praticiens (généralistes et spécialistes). Réservé à nos adhérents, cette plateforme de téléconsultation est accessible depuis un ordinateur ou une tablette sur [www.mutuale.fr](http://www.mutuale.fr) et sur smartphone via l'application mobile.

Afin d'améliorer l'accès aux soins et à l'expertise médicale, ce service est voué à évoluer dès 2024.

## Sensibilisation et cybersécurité

La sécurité numérique repose avant tout sur l'adoption au quotidien des bons réflexes, c'est pourquoi nous sensibilisons nos adhérents comme nos salariés à la cybersécurité (sensibilisation au phishing, anonymisation, etc.). Tout au long du mois d'octobre, à l'occasion du cybermois, nous avons partagé des conseils et des bonnes pratiques pour devenir cyber vigilant et apprendre à détecter les arnaques et fraudes.



## Évolution des espaces adhérent et entreprise

Parce que notre mutuelle veille à simplifier le quotidien de ses adhérents, (particuliers comme professionnels) et à les accompagner au mieux, Mutuale a fait évoluer leurs espaces dédiés.

En 2023, ces interfaces ont été totalement repensées par nos équipes pour être un outil au plus proche des besoins de nos adhérents. Notre objectif : faciliter la gestion de leur contrat dans un espace plus moderne, ergonomique et intuitif.

### L'espace entreprise

Nous offrons à nos entreprises adhérentes, un espace digital dédié, sécurisé et accessible à tout moment, afin qu'elles puissent gérer tous les aspects de la complémentaire santé de leurs salariés :

- Visualiser la liste des salariés : mouvements, changements de situation, etc.,
- Consulter le contrat : cotisations, mise à jour des données administratives, etc.,
- Accéder à l'espace documentaire et aux informations pratiques, : contacts utiles, service d'assistance santé, appels collectifs...



### L'espace adhérent

Pour nos adhérents individuels, tout a été pensé pour faciliter leurs démarches en ligne. Grâce à cette nouvelle interface, ils peuvent accéder à de nombreux services pratiques pour :

- Gérer leurs remboursements et requêtes en ligne 24h/24 et 7j/7,
- Visualiser le détail de leur couvertures santé : garanties et bénéficiaires,
- Transmettre leurs factures, demandes de devis ou de prise en charge en quelques clics,
- Mettre à jour leur situation personnelle : changement de coordonnées, ajout d'un bénéficiaire...,
- Communiquer avec nos services grâce à la rubrique « Nous contacter »,
- Payer leurs cotisations en ligne via notre plateforme de paiement sécurisé,
- Accéder à l'espace documentaire.



# I ACTEUR DE SA SANTÉ

Notre démarche a pour ambition de créer des rituels d'échanges et de partage avec nos adhérents. C'est pourquoi nous tenons à les faire participer à différentes initiatives de la vie de la mutuelle telles que :

- **Les commissions de gestion** : composées de mandataires mutualistes, elles convoquent chaque année les adhérents à leur assemblée de section. Elles représentent le premier échelon de la gouvernance sur le plan local. Un rôle important leur est dévolu dans la constitution de partenariats pour mener à bien des actions de prévention ou d'éducation populaire ainsi que des initiatives d'entraide et de solidarité.

Être membre d'une commission de gestion, c'est contribuer à la vie démocratique de la section et de la mutuelle, décider des actions en lien avec le milieu associatif, qu'elles soient de prévention, culturelles, de solidarité ou d'entraide, conformément à nos valeurs mutualistes. C'est aussi être force de proposition auprès du conseil d'administration.

- **« Premier pas d'élú mutualiste »** : cette formation dédiée aux nouveaux administrateurs a pour objectif de leur transmettre les clés nécessaires à leur mandat : histoire, politique, gestion, culture santé de gouvernance et invitation à agir. Depuis 2023, cette formation a été étendue aux salariés de Mutuale.

En 2023, la formation « Premier pas d'élú mutualiste » a été réalisée à 100% par :

- **5 administrateurs** (41h de formation),
- **66 salariés** (327h de formation).

- **L'offre parrainage** : en recommandant Mutuale à ses proches, l'adhérent contribue au développement de la mutuelle et peuvent bénéficier d'une carte cadeau « La Carte Française ». Ainsi, Mutuale et ses adhérents contribuent à soutenir le fabriqué en France, l'emploi industriel, artisanal et agricole mais aussi une consommation éclairée et responsable.

L'adhérent peut aussi opter pour le parrainage solidaire et soutenir Mutuale Solidarité en permettant à Mutuale de verser un don d'une valeur de 30€ au fonds de dotation.

- **Un programme d'éducation populaire**, sous forme de capsules vidéo a été amorcé avec le Service Communication-Marketing. L'objectif ? Diffuser des messages d'information et de prévention pour rendre nos adhérents acteurs de leur santé et responsables de leur cotisation.

Comprendre l'environnement mutualiste permettra à nos adhérents de faire la part des choses et de redonner du sens à la notion de prise en charge, au rôle de la complémentaire santé et à la question d'accès aux soins.



Assemblée de la section Auvergne



Assemblée de la section Bretagne

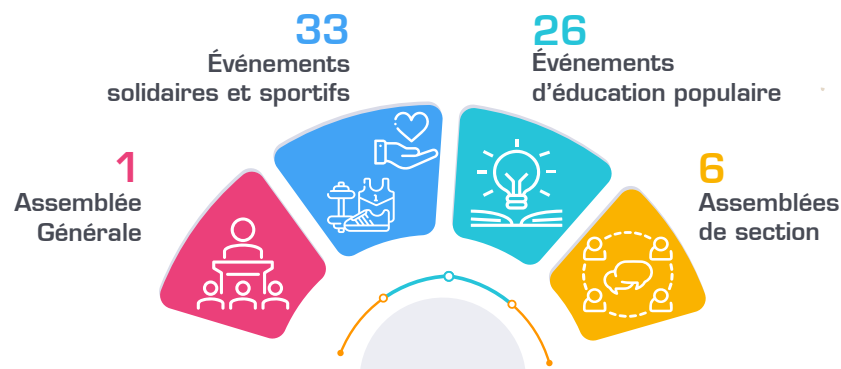


# I PROXIMITÉ

La relation avec nos adhérents est basée sur une **proximité relationnelle et humaine**, offrant une qualité d'écoute et une volonté permanente de les aider et de les conseiller. Toutes nos équipes sont à l'écoute des adhérents.

L'accessibilité étant un atout essentiel dans un métier au service de l'humain :

- Nos horaires d'ouverture comprennent des créneaux réservés à la prise de rendez-vous pour permettre un moment privilégié entre l'adhérent et leur interlocuteur dédié,
- Nous nous engageons à être réactifs dans nos réponses quel que soit le canal de communication. Comme mentionné dans la charte communication le délai minimum d'engagement de réponse est de 48h maximum et dans 80% des cas, le Service Relation Adhérent apporte une réponse directe à l'adhérent,
- Nous allons à la rencontre de la population et de nos adhérents :
  - Directement au sein de nos entreprises adhérentes,
  - Directement dans les communes lors de nos réunions publiques et/ou permanences dans le cadre des contrats de mutuelles communales,
  - Par le biais d'actions de prévention, d'actions solidaires, d'actions de mécénat...



Quelques actions d'éducation populaire

# I ÉDUCATION POPULAIRE

## De la fourche à la fourchette... non ! L'inverse !



Vendredi 13 janvier 2023, une soixantaine de personnes a participé à la conférence gesticulée de Mathieu Dalmais « De la fourche à la fourchette... non ! L'inverse ! ». Organisée par la section Auvergne de Mutuale, par Attac Bassin de Vichy et la Confédération paysanne, à la salle des fêtes de Vichy, la conférence de Mathieu Dalmais a mis la Sécurité sociale de l'alimentation à l'honneur. Les soixante personnes présentes ont ainsi pu découvrir ce projet solidaire qui répond aux enjeux sociaux, alimentaires, sanitaires et écologiques.

## Projection de « Debout les femmes »

En soutien à la mobilisation contre la réforme des retraites, notamment à l'égard des femmes, la section Mutuale d'Indre-et-Loire a organisé en avril 2023 deux projections du film-documentaire « Debout les femmes », co-réalisé par Gilles Perret et le député LFI François Ruffin.



## Premières urgences

Lors de l'Assemblée Générale de la MFOS, le 14 juin 2023, Mutuale a projeté le film « Premières urgences ». Dans ce dernier, son réalisateur Gilles Guéret, montre comment l'hôpital public, aujourd'hui au bord de l'effondrement, ne tient que par l'engagement sans faille du personnel soignant.

Les sections de Mutuale ont elles aussi organisé des projections de ce film. Le jeudi 25 mai, la section Auvergne de Mutuale en partenariat avec l'association Ciné Bocage, a réuni une cinquantaine de spectateurs au complexe UGC de Moulins, pour une projection, suivie d'un débat avec le réalisateur.



# I SALONS

## La nuit de l'égalité

Le 7 mars 2023, Mutuale a invité ses adhérents à participer à la première nuit de l'égalité organisée par l'association Le Cercle de Théia, à Amiens. Mutuale était partenaire de cet événement qui a réuni les associations et organismes locaux oeuvrant en faveur des Droits des Femmes. Au programme, exposition, témoignages de femmes et grand débat sur l'égalité.

## Un salon pour seniors dynamiques

Les 17 et 18 mars 2023, Mutuale était au rendez-vous du salon Dynamic'Seniors à Vichy. Avec près de 600 visiteurs, ce salon dédié aux aînés de Vichy et sa région, où les plus de 65 ans représentent 25 % de la population, eut un vif succès.



## Business expo de Rouen

Le 11 mai, Mutuale était présente au premier salon Business Expo de Rouen organisé par l'entreprise Infinity spécialisée dans l'organisation d'événements sportif, culturel ou d'entreprise. Nos équipes présentes sur place ont ainsi pu présenter l'ensemble de nos services dans un espace réunissant plus de 200 entreprises.

## « Nous, Femmes, et Engagées ! »

En septembre 2023, Mutuale Normandie a participé à Évreux et à Rouen à un salon créé et animé par l'association « Nous, Femmes et Engagées ». Dédié aux femmes, il permet à celles-ci de trouver des solutions aux problématiques qu'elles rencontrent : insertion professionnelle, entrepreneuriat, santé, hygiène, vie quotidienne, budget.

## Salon bien-être

Mutuale était au rendez-vous de cette journée dédiée au bien-être qui s'est déroulée le 26 septembre 2023 à Cléguérec. L'équipe de Mutuale Bretagne a tenu un stand lors de cet événement ponctué de conférences, d'initiations à la gym et à la sophrologie, d'ateliers sur les thèmes de la santé, du sommeil, de la nutrition ou encore du sommeil.





# I ÉVÉNEMENTS SOLIDAIRES ET SPORTIFS

## En Auvergne

### Désertines et ses 41<sup>ème</sup> foulées vertes



Près de 200 coureurs se sont élancés le dimanche 2 avril au stade du Vercher. Organisées par l'Amicale laïque de Désertines, dans l'Allier, les Foulées Vertes sont le rendez-vous sportif du printemps pour les amateurs de courses, petits et grands. Partenaire de longue date, la section Auvergne de Mutuale financé les récompenses distribuées aux vainqueurs des plus jeunes catégories.



### Journée santé bien-être

Mutuale a organisé le samedi 26 août une journée détente et bien-être qui a regroupé une quarantaine de participants au plan d'eau de Saint-Clément.

Une première marche de 5 km a été organisée en matinée par la mutuelle qui a ensuite offert l'apéritif aux participants. Après un pique-nique convivial, un second parcours de 5 km également pour les plus courageux a été suivi d'un goûter diététique sous l'égide d'une diététicienne et autour d'une exposition sur la nutrition proposée par Mutuale.

Mutuale est partenaire de l'association Onco & Co qui propose des activités aux patients atteints de cancer, en traitement ou en surveillance ainsi qu'à leurs aidants et leurs soignants.

## En Bretagne

### La Littorale 56

Organisée par l'association En Famille Contre le Cancer, la Littorale 56 est depuis 2011 un moment important de solidarité et de partage.

Depuis de nombreuses années, la section Bretagne de Mutuale est partenaire de l'association, en soutenant financièrement ses initiatives et en participant activement à l'organisation des éditions de la Littorale 56. Ces dernières, sous forme de micro-littorales, permettent de créer des challenges tout en collectant des fonds pour les associations de la région qui oeuvrent au bien-être des malades atteints du cancer.

Le 16 avril 2023, Mutuale s'associait une fois de plus à l'évènement sportif et solidaire La Littorale 56. Mettre en valeur le sport et la santé, faire découvrir les paysages du littoral morbihannais, récolter des fonds pour la lutte contre le cancer sont les buts de cette manifestation. 9 300 participants (2 980 hommes, 5 390 femmes et 930 enfants) se sont lancés dans cette marche entre Guidel Plage et Fort Bloqué sur des parcours de 4, 6 ou 10 km au rythme qu'ils choisissaient.

En 10 ans, l'association a collecté 300 000 euros, réuni 50 000 participants, financé 63 projets, mobilisé 250 bénévoles pour chaque édition. En 2023, grâce au nombre de participants, l'organisation de La Littorale 56 a pu collecter 43 000 euros répartis au profit de 6 associations.

En plus de sa dotation, Mutuale avait installé un vélo pour inviter chacun à participer à l'effort : pour chaque kilomètre parcouru, Mutuale reversait 1 euro. 183 kilomètres ont été atteints.





## En Centre-Val de Loire



### Macadam Blésois

Mutuale s'est associée au Macadam Blésois. L'évènement sportif solidaire, accessible aux petits comme aux grands, s'est déroulé le 4 juin et a été l'occasion de promouvoir les pratiques sportives et le sens du collectif.

Le sport réunit plusieurs valeurs que défend Mutuale, dont l'esprit collectif et solidaire qui caractérise cette course que la ville de Blois organise depuis plus de 30 ans.

3 courses étaient proposées : des parcours pour les enfants de 6 à 11 ans, des trails de 5 et 12 km et enfin un Color run de 2500 m à parcourir dans la tenue la plus colorée possible. L'occasion pour chacun de participer à une initiative solidaire. Ainsi, pour chaque inscription aux courses de 7 km et 12 km du Macadam, la ville reverse 2 euros à TELMAH (Tendez la main au Handisport), une association parrainée par Bernard Thevenet, double champion du tour de France et Marie-Amélie Le Fur, championne du monde handisport de 100 m et 200 m. En 2022, 1259 euros ont ainsi été récoltés et permis à des enfants autistes de bénéficier d'une session d'équithérapie.

## En Normandie

### Partenariat avec le XV Couronnais

Fin 2022, la section Normandie a renouvelé son partenariat pour un an avec le club de rugby de Petite-Couronne, qui évolue en Fédérale 3. Un partenariat qui tombe sous le sens tant les valeurs de ce sport se rapprochent de celles de Mutuale :

« Les valeurs du rugby se rapprochent beaucoup de notre ADN : intégrité, solidarité, discipline et respect. En outre, nous sommes présents sur le territoire pour encourager les structures associatives locales à la prévention santé par le sport. »

**Matthieu DOUILLOT**

**Responsable Régional Hauts-de-France et Normandie**

## En Picardie

En offrant aux étudiants de STAPS de l'Université de Picardie Jules Verne d'Amiens, des t-shirts Mutuale pour leur grande collecte solidaire, la section Picardie de Mutuale a soutenu le projet d'ouverture d'une friperie solidaire. L'objectif : collecter des vêtements et des accessoires de sport neufs ou d'occasion et ouvrir une friperie.

Une démarche solidaire de la part de la section, pour aider ces étudiants à augmenter leur stock mais également pour faire gagner leur action en visibilité.





Chaque année, on diagnostique 43 000 nouveaux cas de cancer colorectal, qui est l'un des cancers les plus meurtriers. Responsable de plus de 17 000 décès par an, le cancer colorectal est le troisième cancer le plus fréquent chez les hommes après ceux de la prostate et du poumon et le deuxième le plus fréquent chez les femmes après celui du sein.

Des traitements existent pour le guérir lorsqu'il est pris en charge rapidement. Aussi l'Assurance maladie et l'Institut National du Cancer ont mis à disposition de la population âgée de 50 à 74 ans des tests gratuits et simplifiés à faire chez soi pour détecter au plus vite cette anomalie qui touche les cellules de la paroi interne du colon.

Le mois de mars est donc l'occasion tous les ans de sensibiliser à l'importance du dépistage.

### En Bretagne

Mutuale s'est mobilisée les 22 et 23 octobre 2023 à l'occasion de la 8<sup>ème</sup> édition des "Marcel's à Plescop". Cette course caritative a pour but de sensibiliser à la prévention du cancer de la prostate et de récolter des dons pour la recherche et pour des associations locales qui accompagnent des malades et leurs familles.

Cette épreuve, réservée aux "Marcel's", peut se faire en courant ou en marchant, sans chronométrage, ni classement.

La course a été une réussite, avec 2 000 participants, 100 partenaires et de nombreux dons. En complément, Mutuale a remis le jeudi 14 décembre un montant total de 7 000 € à six organisations, associations et établissements de santé : Faire Face ensemble, Rêves de Clowns, Les petits doudous, le Centre Hospitalier Bretagne Atlantique à Vannes, la Clinique des Augustines et Hôpital Privé Océane-ELSAN.



Les statistiques montrent qu'en région Centre-Val de Loire le taux de personnes testées est un peu supérieur à la moyenne nationale : 37 % des personnes concernées y réalisent en effet leur test, contre 34 % en France.



### En Centre-Val de Loire

En Mutuale, la Ligue contre le cancer du Loir-et-Cher, la MFOS, le Centre de Coordination du Dépistage des Cancers (CRCDC) et Vineuil athlétisme ont organisé une Marche Bleue le 5 mars 2023.

Avec ses deux parcours proposés (5 et 10 km), la Marche Bleue de Vineuil a permis de rappeler aux participants que le dépistage sauve des vies et de soutenir grâce aux inscriptions, la Ligue contre le cancer du Loir-et-Cher.

Dans le Cher, Mutuale s'est associée à l'initiative de la CPAM du Cher et de ses partenaires mercredi 22 mars 2023 à Henrichemont et vendredi 31 mars Saint-Florent-sur-Cher près de Bourges, pour participer à ces matinées solidaires de sensibilisation et d'information.



Nous sommes tous concernés par le cancer du sein, les femmes en grande majorité, mais aussi les hommes. Les élus, les salariés et les adhérents de Mutuale se mobilisent chaque année tout au long du mois d'octobre pour sensibiliser au dépistage de ce cancer dans le cadre d'Octobre Rose.

### En Auvergne

Mutuale Auvergne s'est mobilisée et a apporté son soutien durant cinq événements organisés à Lusigny, dans l'Allier.

Le 13 octobre a réuni les adhérents autour d'une **conférence-débat** autour de la prise en charge des malades du cancer du sein, suivie d'un **atelier de sensibilisation à l'autopalpation** animé par une sage-femme libérale. Le lendemain, **deux circuits à vélo** étaient organisés pour une levée de fonds au profit de La Ligue contre le Cancer, suivi d'une soirée spectacle. Le 15 octobre, **une séance de zumba** aux couleurs de la lutte contre le cancer du sein a eu lieu. Enfin, le 22 octobre s'est tenue la traditionnelle Lusignoise, **marche et course** sur parcours.

### En Bretagne

Mutuale Bretagne s'est mobilisée le 8 octobre 2023 pour la 14<sup>ème</sup> édition de La Lorientaise.

L'agence Mutuale de Lorient en a profité pour ravitailler de douceurs les participantes et présenter les **knockers de Paulette Guianvarc'h**, des prothèses mammaires externes qu'elle tricote et offre aux personnes ayant subi une mastectomie.

### En Hauts-de-France

Mutuale Nord-Pas-de-Calais a proposé une vente contre don libre de savons artisanaux dans son bureau d'accueil et de proximité de Calais et participé le 7 octobre à une journée Octobre Rose à Somain.



### En Centre-Val de Loire

Le 1<sup>er</sup> octobre à Vineuil, Mutuale Loir-et-Cher accompagnée de ses partenaires, dont la Ligue contre le Cancer 41, a organisé, une marche rose. L'événement a réuni 338 personnes.

Du côté de Vendôme, la section a fait découvrir l'artiste Cordderan à l'occasion d'un concert organisé le 8 octobre en partenariat avec la Ligue contre le cancer 41, Kéravie, USV Cyclotourisme et la Mutuelle Familiale des Oeuvres Sociales (MFOS). Les recettes de ces événements ont été intégralement reversées à la Ligne Cancer 41, pour soutenir la recherche médicale et la prévention du cancer du sein.

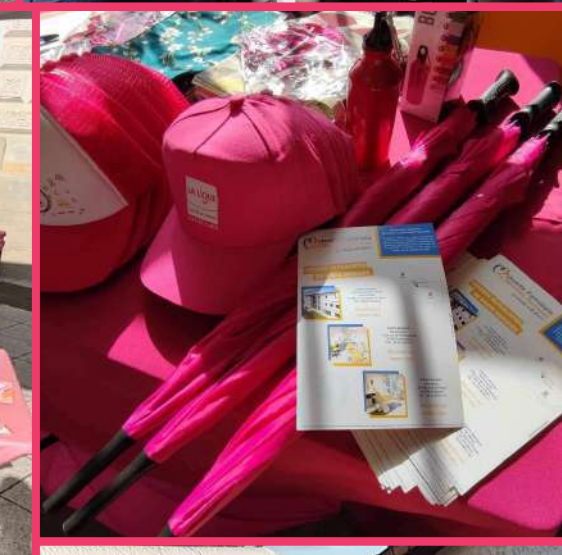
Mutuale Indre-et-Loire a organisé avec la Fédération Sportive et Gymnique du Travail (FSGT) une randonnée pédestre santé et culture le 7 octobre à Artannes-sur-Indre.

Mutuale Cher s'est quant à elle mobilisée le samedi 7 octobre en tenant un stand sur le village santé de l'événement "Octobre Rose" organisé par la Ville, le CCAS de Saint-Amand-Montrond et les partenaires.

### Les élus et les salariés mis au défi

Comme chaque année depuis 2020, les salariés et les élus de Mutuale ont relevé le défi : faire une action solidaire afin de récolter de l'argent pour les antennes locales de la Ligue contre le cancer. Réalisation de gâteaux, sensibilisation des proches ou encore challenges sportifs, ils n'ont pas manqué d'inventivité pour relever le défi !











## HUMAIN

## NOS OBJECTIFS

Faire de Mutuale un lieu d'échange et de rencontres pour recréer du lien social.

Intensifier, à l'intérieur comme à l'extérieur, notre politique pédagogique, de sensibilisation et de conviction mutualiste par un programme de formation, des nouveaux élus, des salariés, voire même des adhérents qui le souhaitent.

Initier des actions et des partenariats locaux dans tous les domaines, prévention, action sociale... Promouvoir des actions en lien avec la raison d'être de Mutuale, des actions qui ont du sens, sans négliger pour autant quelques grandes causes nationales...

*Les objectifs de développement durable auxquels Mutuale contribue sur ce pilier*



SALARIÉS |

ADHÉRENTS |

FOURNISSEURS ET  
SOUS-TRAITANTS |



# I SALARIÉS

## Une démarche participative

Le déploiement de notre stratégie repose avant tout sur l'implication de nos parties prenantes internes. La réussite de notre démarche dépend de la leur, c'est pourquoi il est primordial que chacun puisse faire entendre sa voix et faire part de ses idées.

En juin 2021, le projet stratégique RSE 2024 de Mutuale a été présenté à l'ensemble des salariés. Réunis lors d'ateliers, chacun a pu apporter des propositions sur les thèmes **adhérent, développement, humain, engagement responsable et communication**. Leur participation a été active puisque plus de **130 idées** ont été recensées !

En juin 2022, l'ensemble de nos équipes se sont réunies pour une nouvelle journée d'échanges et de réflexion autour de notre démarche RSE. Chaque salarié a pu participer à des ateliers en lien avec les grands enjeux de la norme ISO 26000. À l'issue de cette journée, une trentaine de salariés s'est portée volontaire pour se répartir en **4 équipes** afin de piloter nos projets RSE :

- « **Adhérent et développement** » pour engager un dialogue avec les parties prenantes externes (cf. page 57),
- « **Engagement responsable** » pour réaliser deux projets de biodiversité (cf. page 70),
- « **Engagement responsable** » pour créer une charte de bonnes pratiques (cf. page 69),
- « **Humain** » pour établir une charte entreprise Mutuale (cf. page 34).

En février 2023, plusieurs représentants de ces équipes pilotes ont présenté au comité de pilotage RSE l'état d'avancement de leur projet. Puis en juin 2023, lors de la journée stratégique, les équipes pilotes ont eu le plaisir de présenter leurs actions à l'ensemble des salariés. Depuis, ces équipes ont accueilli de nouveaux membres et se sont fixé de nouveaux objectifs !



08 septembre 2021

Ateliers participatifs sur la présentation et la valorisation de Mutuale. À l'issue de ces derniers, des formations sur ces thématiques ont été mises en place ainsi qu'un nouveau parcours d'intégration.



01 juin 2023

Les salariés se sont retrouvés pour une journée d'échanges autour du projet stratégique de Mutuale. À cette occasion, les équipes pilotes ont présenté les projets imaginés dans le cadre d'ateliers sur les piliers de notre stratégie RSE.

17 juin 2021

Présentation du Projet Stratégique RSE 2024 aux salariés suivie d'ateliers participatifs pour connaître leurs attentes et leurs idées sur cette nouvelle stratégie.



09 juin 2022

Point d'étape de la première année du Projet Stratégique RSE 2024, animation « **Team Buzzer** » en lien avec les grands enjeux de la norme ISO 26000 et lancement des équipes qui piloteront les projets des piliers **adhérent, développement, humain et engagement responsable**.





# I FOCUS : QUALITÉ DES RELATIONS AU TRAVAIL

L'objectif, pour l'équipe pilote du pilier « Humain », est d'arriver à faciliter les relations inter-salariales pour faire appliquer nos valeurs humaines en interne et en externes.

L'équipe est fière d'avoir atteint son premier objectif en élaborant la charte de la qualité des relations au travail qui recense des valeurs associées à des rituels.

Pour rappel, cette dernière a pour ambition d'impliquer l'ensemble des salariés dans la démarche stratégique en continuant d'améliorer la qualité des relations au travail, le sens du service et de l'écoute entre chacun.

Avant d'élaborer cette charte, il était primordial pour l'équipe d'avoir l'avis de l'ensemble des salariés. C'est pourquoi, ces derniers ont été sollicités via un questionnaire en ligne.

Dès sa présentation lors de la journée stratégique, en juin 2023, cette charte a été intégrée dans la campagne des entretiens professionnels annuels (EPA) et dans le parcours d'intégration des nouveaux arrivants pour que chaque salarié puisse la signer en démonstration de son engagement.

## CHARTe DE LA QUALITÉ DES RELATIONS AU TRAVAIL



### BIENVEILLANCE



- ✓ Faire preuve d'empathie
- ✓ Instaurer le droit à l'erreur
- ✓ Accepter les points de vue différents
- ✓ Savoir aider et accepter de se faire aider
- ✓ Faire vivre l'esprit d'équipe
- ✓ Cultiver un environnement de travail agréable et détendu

### OBJECTIFS

Impliquer l'ensemble des salariés dans la démarche stratégique en continuant d'améliorer la qualité des relations au travail, le sens du service et de l'écoute entre chacun.

Cette Charte commune à tous et toutes a pour objectif d'afficher nos valeurs communes et de nous engager sur les pratiques attendues.

### TRANSPARENCE



- ✓ Rendre accessible l'information à toutes et tous
- ✓ Définir clairement les objectifs et le périmètre de travail de chacun
- ✓ Accepter de dire et/ou d'entendre quand ça ne va pas

### IMPLICATION



- ✓ Répondre aux sollicitations du collaborateur et de la hiérarchie
- ✓ Apprendre à dire et/ou entendre « non »
- ✓ Tenir ses engagements et savoir se rendre disponible

### ENGAGEMENT

Je reconnais avoir lu la Charte de la Qualité des Relations au Travail et je m'engage à la respecter dans le cadre de mon activité.

NOM :

Date : / /

Signature :

### COMMUNICATION



- ✓ Établir un climat de confiance et pratiquer la communication non violente
- ✓ Favoriser la communication verbale en face à face
- ✓ Pratiquer l'écoute active
- ✓ Ignorer les rumeurs
- ✓ Ne pas divulguer des informations confidentielles/personnelles

### INTÉGRITÉ



- ✓ Faire preuve de cohérence, d'éthique et d'honnêteté
- ✓ Respecter les principes d'éthiques et de déontologie de l'entreprise
- ✓ Répartir équitablement la charge de travail au sein de l'équipe
- ✓ Être attentif à chacun et appliquer les mêmes règles pour tous
- ✓ Respecter les règles et appliquer les procédures de la mutuelle





## Développer le sens du service et de l'écoute entre salariés

Au sein de Mutuale, cette ambition est favorisée par :

- Une charte communication qui définit les règles d'utilisation des outils de communication,
- Des « vis ma vie » sont organisés pour permettre aux salariés d'intégrer le quotidien d'un(e) collègue sur une à deux journées. L'objectif de cette expérience est de :
  - Renforcer sa connaissance des services et de l'organisation,
  - Améliorer les échanges au travail et faciliter la communication interservices.

Les « vis ma vie » rencontrent un véritable engouement de la part des salariés puisque 24 expériences ont été mises en place en 2023 contre 14 en 2022.

### 24 « VIS MA VIE » RÉALISÉS EN 2023

- Des entretiens lors de l'intégration de nouveaux managers. Trois mois après la prise de poste, la Direction et le service des Ressources Humaines (R.H.) rencontrent, lors d'entretiens individuels, le nouveau manager et ses équipes. Les échanges portent sur l'intégration, la communication et l'encadrement. Des axes d'amélioration sont alors définis puis évalués jusqu'à la fin de la période d'essai. En 2023, ces entretiens ont été étendus à l'ensemble des services et ont été réalisés auprès des salariés de la section Auvergne et du service Production.



- Un parcours d'intégration. Dans le cadre du Projet Stratégique, un atelier participatif sur les Ressources Humaines, réalisé en 2021, a fait ressortir la nécessité de renforcer l'intégration des nouveaux arrivants. L'intégration étant la dernière étape du recrutement mais aussi la première étape de la vie dans l'entreprise, il est important de mettre à disposition des salariés un processus d'intégration structuré. À la suite d'un travail interne, un parcours d'intégration a été instauré au sein de Mutuale. Durant cette période, les nouveaux arrivants découvrent l'organisation et notre culture d'entreprise, ils apprennent à connaître l'ensemble des collaborateurs et à se familiariser avec les outils et les informations dont ils auront besoin dans leur travail. En 2023, un projet de présentation des services au format vidéo a été amorcé. Les premières vidéos seront diffusées en début d'année 2024.

### 7 PARCOURS RÉALISÉS EN 2023

- Parce que l'avis de tous nos salariés compte, nous recensons les informations nous permettant d'analyser les parcours d'intégration via un rapport d'étonnement. Par ce canal, nous les invitons à s'exprimer en toute transparence et à être force de proposition en suggérant des pistes d'amélioration pouvant favoriser l'évolution de la mutuelle.
- À son arrivée, chaque salarié se voit désigner un parrain ou une marraine. Ce dernier est essentiel dans l'intégration du nouvel arrivant. Il l'accompagne dans sa compréhension du fonctionnement de l'entreprise.



## Rituels managériaux

Le management est une clé de la performance de l'entreprise, il peut être à la fois identifié comme un levier d'action pour l'atteinte d'objectif. Cependant, si celui-ci n'est pas correctement assuré il peut devenir une source de dysfonctionnements. Pour maîtriser ce risque, nous déployons une politique managériale orientée sur :

- L'encadrement de l'activité par le manager,
- Le savoir-être du manager.

Au sein de Mutuale, cette politique est encadrée, depuis 2023, par la mise en œuvre de rituels managériaux harmonisés (cf. page suivante) :

- **EAE (Entretien Annuel d'évaluation)** : entretien visant l'évaluation du travail réalisé par le salarié pendant l'année écoulée et la présentation des objectifs à venir.
- **EPA (Entretien Professionnel Annuel)** : entretien visant la réflexion sur les perspectives d'évolution professionnelles du salarié sur le moyen long terme et le développement des compétences.
- **EMI (Entretien Mensuel Individuel)** : entretien visant le suivi régulier de la progression des objectifs fixés lors des EAE.
- **Entretien de suivi activité** : entretien visant le reporting d'activité du salarié à son manager.
- **Rituel collectif** : réunion visant le partage d'information ascendantes, descendantes et transverses. Ce rituel est aussi l'occasion de renforcer la cohésion d'équipe.
- **Entretien forfait jour** : entretien visant à réaliser un bilan de la charge de travail, de l'organisation du salarié et de l'articulation entre sa vie personnelle et professionnelle du salarié.
- **Entretien professionnel bilan à 6 ans** : entretien réalisé tous les 6 ans, visant à effectuer un bilan de l'évolution du salarié, des EPA réalisés, des évolutions de qualification et/ou de poste ainsi que de la progression salariale.
- **Point Management** : entretien visant un accompagnement managérial.

Ces rituels répondent également à un objectif management qualitatif et quantitatif.

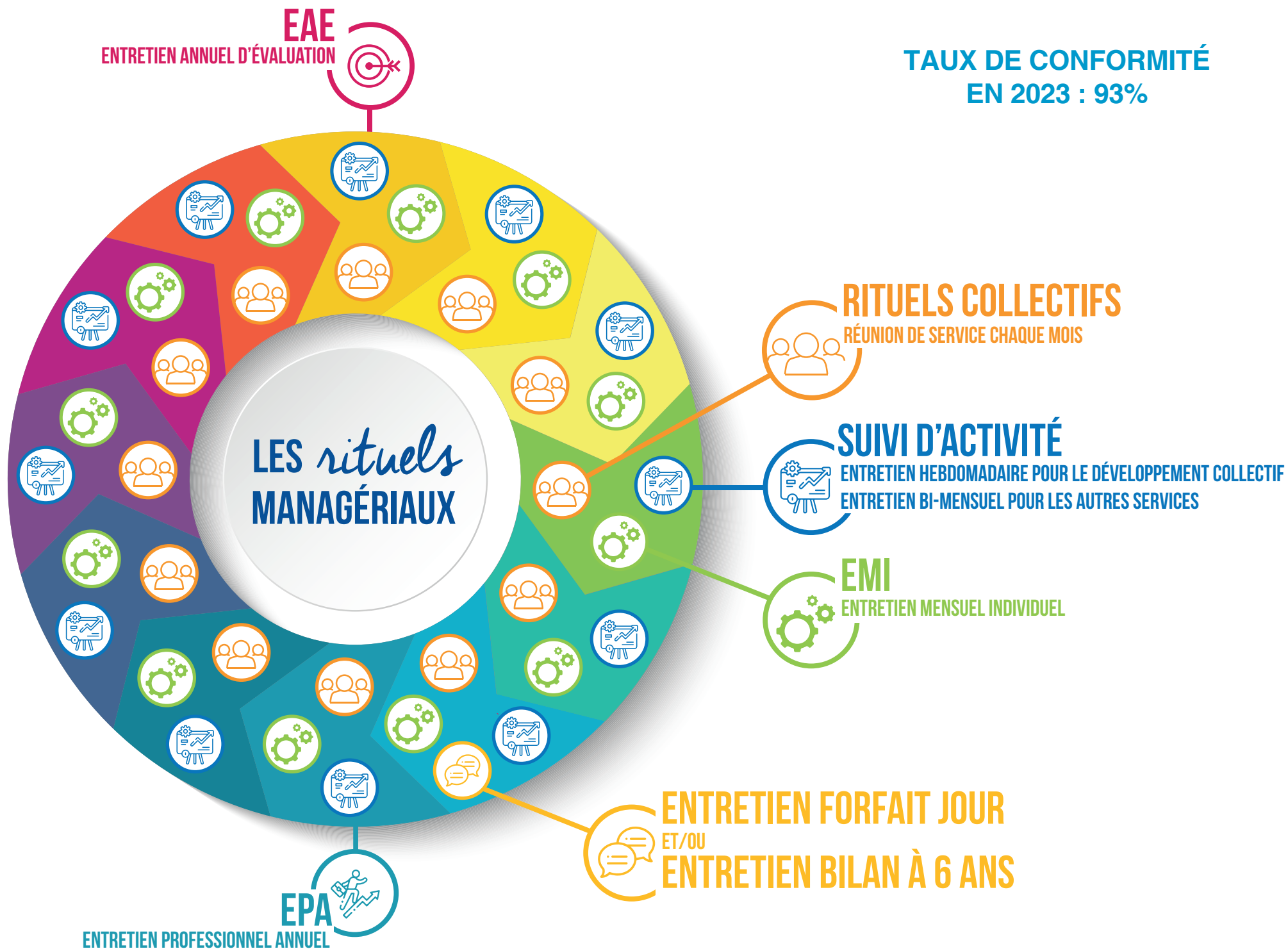


- **Un registre des incivilités** est à disposition des salariés pour signaler et enregistrer les incivilités, violences verbales, ou incident avec toute personne externe et/ou avec d'autres salariés en internes. Les incidents consignés sont communiqués au service R.H. qui fait systématiquement suivre l'information au responsable hiérarchique et aux membres élus du CSE. Chaque incivilité consignée reste uniquement consultable par le responsable hiérarchique, le service RH, les membres de la Direction et du CSE dans le but de pouvoir prendre les mesures nécessaires en cas d'incident trop grave, trop récurrent ou toute autre mesure que ces derniers jugeraient chacun utile.
- **La disponibilité du service RH** toujours à l'écoute des salariés, sans aucune barrières. L'équipe des Ressources Humaines est présente pour répondre aux interrogations des salariés sur différents sujets administratifs, contractuels et de carrière.

Différents canaux d'expression sont mis à disposition des salariés pour qu'ils puissent s'exprimer. Des questionnaires et des sondages sont proposés à nos salariés afin de connaître leurs propositions et pistes d'amélioration sur différents sujets : qualité de vie au travail, formations, stratégie d'entreprise, etc.



**TAUX DE CONFORMITÉ  
EN 2023 : 93%**





## Continuer à améliorer la qualité de vie au travail

Il est primordial que chacun se sente épanoui dans sa vie professionnelle, qu'il ait des perspectives de carrière motivantes pour évoluer, développer ses compétences et libérer sa créativité. La **qualité de vie au travail (QVT)** est centrale pour Mutuale. Toute notre démarche repose sur une recherche constante d'équilibre entre le bien-être de chacun et la performance individuelle et collective.

- **Enquête Qualité de Vie au Travail**

La mutuelle a pour ambition d'atteindre un taux de satisfaction de bien-être au travail en cohérence avec ses valeurs. En ce sens, le Service R.H. a recueilli, du 3 juillet au 5 août 2023, l'avis des salariés afin de pouvoir envisager des axes d'amélioration. Sur 82 salariés, 52 d'entre eux ont répondu à cette enquête de 31 questions et ont attribué une **note moyenne de Qualité de Vie au Travail de 6,93 sur 10**.

- **Le bien-être des salariés, une priorité**

En fonction des conditions climatiques ou des difficultés d'accessibilité aux transports que pourraient rencontrer nos salariés, nous veillons à proposer des aménagements d'horaires.

- Lors du CSE du 22 mars 2023, il a été remonté le besoin d'équiper les salariés d'un **repose-pied ergonomique**. La Direction soucieuse des conditions de travail et de la prévention des troubles musculosquelettiques, a approuvé cette proposition et a équipé tout salarié souhaitant bénéficier de ce matériel.



- **Nos avantages sociaux :**

- La mutuelle santé est prise en charge à 100% pour nos salariés,
- Nous remettons aux salariés, qui le souhaitent, des chèques-déjeuner sur lesquels nous contribuons financièrement à hauteur de 60% du prix (9 euros).

- **Le télétravail**

La mise en place de l'accord lié au télétravail permet à chaque salarié concerné d'effectuer ce rituel à hauteur d'une journée par semaine.

- **Gestion du stress via la sophrologie**

Avant l'organisation des sessions de formation, nous avons recensé les besoins des salariés et leur intérêt pour cette thématique via un questionnaire en ligne. **29 salariés se sont portés volontaires** pour participer à cette formation.

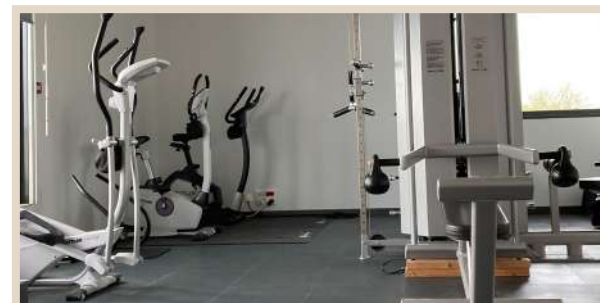


- En 2023, la Responsable des Ressources Humaines a sollicité, à trois reprises, la médecine du travail pour la réalisation **d'une étude de poste par un ergonome**. Un aménagement matériel sur le poste peut ainsi être envisagé pour le bien-être du salarié. Dans le cas d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH), les préconisations matérielles sont également mises en place.

- **L'agencement des bureaux d'accueil**

Chaque année nous réalisons un audit de nos locaux afin d'améliorer les conditions d'accueil des adhérents et les conditions de travail des salariés.

- Pour leur santé et leur bien-être, Mutuale favorise l'accès au sport auprès de ses salariés grâce à l'intégration du **forfait sport** dans les garanties du contrat santé (pris en charge à 100% par la mutuelle). De plus, les salariés ont la possibilité de s'inscrire, à un tarif très accessible, à la **salle de sport** installée au sein même de notre siège social et dont l'accès est mutualisé avec une entreprise voisine.





# Garantir une équité de traitement dans le respect des droits de l'humain

## Égalité des chances et contribution au développement du territoire

Nous avons mis en place une **politique de recrutement favorisant la diversité des profils** prenant en compte les compétences en dehors de tout critère discriminatoire.

- Dans le cadre d'un partenariat et pour favoriser l'égalité des chances, les offres de postes à pourvoir au sein de Mutuale sont transmises à Cap Emploi un organisme spécialisé dans l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.
- Le 22 novembre 2023, Mutuale a reçu un **groupe de jeunes scolaires en situation de handicap**. L'objectif de cette venue, organisée avec Cap Emploi 41, était de favoriser leur insertion professionnelle et sociale afin d'éviter les ruptures de parcours et anticiper leur trajectoire d'emploi. Au cours de l'après-midi, ils ont eu l'occasion de visiter notre siège social et d'assister à une présentation de nos différents métiers.
- **Flore GENTY, Responsable des Ressources Humaines de Mutuale**, accompagne tout salarié concerné, qui le souhaiterait, dans la construction d'un **dossier de demande de RQTH** (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé).
- **L'inclusion et la diversité** étant étroitement liées à nos valeurs, nous avons embauché, en 2023, **3 personnes titulaires d'un titre de séjour**.
- Nous encourageons **l'accueil des stagiaires** afin de leur faire découvrir nos métiers, nos valeurs et la culture de l'entreprise. En 2023, nous avons accueilli **5 stagiaires** au sein des services Communication-Marketing, Ressources Humaines et Développement Commercial. Certains de ces stages se sont concrétisés grâce à la présence de Mutuale à la Nuit de l'orientation de Blois, salon organisé par la CCI de Loir-et-Cher, la Région Centre-Val de Loire et l'Académie d'Orléans-Tours.
- Pour favoriser l'ancrage local de Mutuale, nous versons **la taxe d'apprentissage** à des organismes éthiques, implantés sur nos territoires et avec lesquels nous partageons des valeurs communes. Il peut également s'agir des centres de formations de nos apprentis et/ou stagiaires. La taxe d'apprentissage vise à favoriser un accès égal à l'apprentissage et contribue au financement d'actions visant au développement de ce dernier. En 2023, nous avons accueilli, en alternance, une chargée de développement commercial et une chargée d'études actuarielles.

### Duoday



Jeudi 23 novembre 2023, Mutuale a eu le plaisir d'accueillir 10 personnes en situation de handicap pour une immersion au sein de nos services. Pour cette journée de découverte, les postes de Conseiller(ère) Mutualiste, Assistant(e) Communication-Marketing, Assistant(e) Ressources Humaines et Gestionnaire Numérisation et Courrier ont trouvé leur duo. Merci à nos équipes ainsi qu'aux participant(e)s d'avoir permis la création de ces duos. C'est avec fierté que notre mutuelle a participé à ce dispositif solidaire envers une société plus inclusive.

**DuoDay, c'est quoi ?** Ce dispositif propose à une entreprise ou une administration d'accueillir le temps d'une journée, une personne en situation de handicap pour former un duo avec un salarié volontaire.



## Implication pour l'insertion professionnelle sur les territoires

Matthieu DOUILLOT, Responsable Régional Hauts-de-France et Normandie, est fortement impliqué sur ses territoires auprès des scolaires et des demandeurs d'emploi.

Son sens de l'apprentissage et la pédagogie sont pour lui des valeurs essentielles pour pouvoir accompagner des jeunes dans leur formation pour qu'ils obtiennent leur diplôme et qu'ils deviennent opérationnels.

En 2023, il a participé :

- 2 fois au Conseil d'Administration de l'IUT d'Amiens, Université Picardie Jules Verne (UPJV),
- 2 fois au Lycée Boucher De Perthes Abbeville en tant que jury pour le BTS Soutien à l'Activité Managériale (SAM). Maximilien SAUVAGE, Attaché Commercial dans l'équipe de Matthieu DOUILLOT, est lui aussi intervenu en qualité de jury pour ce même BTS.
- 1 fois au centre de formation d'Amiens, Interfor SIA, en tant que jury auprès des alternants de la promotion « Responsable du Développement Commercial »,
- 2 fois pour présenter l'activité des Mutuale aux étudiants en BAC+2 et BAC+3 du centre de formation d'Amiens, Interfor SIA,
- 1 fois à Proch'Orientation dans le cadre de « Un parent, Un talent ». Porté par la mission locale et la Cité Educative Amiens, cet événement permet aux familles d'être informées sur les secteurs et les métiers porteurs d'emploi et de rencontrer des professionnels.
- 1 fois à Proch'emploi pour une présentation sur l'emploi des seniors, organisée par Amiens Métropole.

Matthieu DOUILLOT s'investit également auprès des demandeurs d'emploi en ayant participé, 4 fois, à plusieurs circuits courts Proch'emploi organisés en Hauts-de-France. Ces derniers consistent à faciliter une rencontre entre de jeunes chercheurs d'emploi et des professionnels prêts à partager leur expertise et leurs expériences.

Les actions envers l'insertion professionnelle étant désormais lancées, elles seront déléguées aux équipes avec un accompagnement de proximité.





## Implication et influence positive

Mutuale s'implique auprès des acteurs économiques du territoire par :

- Son adhésion aux rencontres performances de la CCI de Loir-et-Cher avec des rendez-vous ciblés comme des échanges inter-entreprises sur du partage de bonnes pratiques ou sur de récentes évolutions réglementaires,
- Sa contribution au sein de l'association « **Les Voisins : Cercle des entreprises de La Chaussée** » : voisinade, ateliers R.H., actions communes comme le don du sang et les mini-marchés bio et locaux, etc. (cf. page 16),
- Son inscription au club « **Les Entreprises s'engagent** » au niveau du Loir-et-Cher, de l'Auvergne et du Nord,
- Son partenariat avec **Cap Emploi** sur des événements liés à la gestion du handicap en entreprise, la sensibilisation des troubles dys, l'intégration et le recrutement des personnes seniors,
- L'intégration des jeunes en entreprise dans le cadre de stages et/ou de l'apprentissage,
- Sa relation avec **BeLC, Agence d'attractivité de Loir & Cher** pour faciliter l'intégration des salariés et attirer des talents venus d'ailleurs,
- Sa participation, par le biais de **Flore GENTY, Responsable R.H.** :
  - Aux événements de la CCI de Loir-et-Cher sur la gestion intergénérationnelle en entreprise,
  - À la Nuit de l'orientation Blois,
  - À un événement de « stage dating » dans un collège prioritaire,
  - À des webinaires en lien avec la médecine du travail, la CPAM, l'APEC ou encore l'OPCO et France Travail.

Le jeudi 31 mars, nos salariés volontaires, Élodie, Jean-Pierre, Kévin et Manon ont relevé le 1<sup>er</sup> défi inter-entreprises d'aviron-indoor organisé à Blois et ont fièrement défendu les couleurs de notre mutuelle en se classant 12<sup>ème</sup> sur 21 équipes lors de l'épreuve de relais 2 000m !

En tant que mutuelle engagée pour la valorisation du sport en entreprise, c'est avec fierté que Mutuale a participé à ce défi sportif regroupant des entreprises du Loir-et-Cher !

## Plan de formation interne

Le plan de formation, ce dispositif visant à permettre aux salariés de s'adapter à l'évolution d'un poste et à développer des nouvelles compétences, est au cœur des préoccupations du service des Ressources Humaines de Mutuale.

Les formations suivies sont nombreuses et cohérentes avec la stratégie de Mutuale en étant axées aussi bien sur les compétences métiers que sur le développement personnel.

- En 2023, la formation interne s'élève à 706,5 heures dont 316 heures pour les employés, 318,5 heures pour les techniciens, 72 heures pour les cadres.

Les thématiques suivies sont les suivantes :

- La Directive sur la Distribution en Assurance (DDA),
  - Les Conventions Collectives Nationales (CCN),
  - Le module : nouvel arrivant, contrat collectif, TNS, CCN, PMSS et P/C,
  - Le paramétrage,
  - Les cotisations sociales.
- À la suite de chaque formation, un questionnaire d'évaluation à chaud puis à froid est envoyé aux participants afin de mesurer l'efficacité de cette dernière.
  - Par le biais de « Premiers pas d'élus Mutualiste », les salariés bénéficient de la même formation que les nouveaux administrateurs. Ils peuvent ainsi accéder à une vision globale de la mutuelle, de son histoire et de son positionnement.





## Formation et sécurité

Afin de répondre aux normes de sécurité et garantir la sécurité de tous, plusieurs salariés ont reçus une formation à la **sécurité incendie**, y compris l'utilisation des extincteurs. Organisée au sein même de notre siège social, cette dernière vise à sensibiliser les employés aux risques liés aux incendies, à les former sur les actions à entreprendre en cas d'urgence et à favoriser une évacuation organisée.

Les salariés ont ainsi été formés à deux aspects fondamentaux de la sécurité incendie :

- La mise en place d'une évacuation via la formation **guide file et serre-file** d'une durée de 2 heures et suivie par 10 personnes,
- La **manipulation des extincteurs**, une formation de 3h30 suivie par 8 personnes.



## Assurer l'employabilité des salariés

Enjeu majeur de la gestion des ressources humaines, l'employabilité de nos salariés est assurée par :

- **Le plan de formation.** Rassemblant toutes les actions de formation mises en place au sein de l'entreprise, le plan de formation vise à améliorer l'adaptation du salarié aux évolutions de son poste de travail et à l'aider à développer ses propres compétences,
- **Les rituels managériaux (cf. page 37) dont :**
  - **L'entretien professionnel annuel (EPA).** Ce rendez-vous obligatoire, entre le salarié et son manager, doit avoir lieu tous les deux ans. Or, chez Mutuale ce rituel a lieu chaque année. L'objectif étant d'envisager de façon assidue les perspectives d'évolution professionnelle et les formations qui peuvent y contribuer,
  - **L'entretien professionnel bilan à 6 ans.** Cet entretien réalisé tous les 6 ans, vise à effectuer un bilan de l'évolution du salarié, des EPA réalisés, des évolutions de qualification et/ou de poste ainsi que de la progression salariale.
- **Le déploiement de la notoriété de Mutuale** joue un rôle sur l'employabilité des salariés grâce à l'image positive qui est renvoyée,
- **Tous les postes à pourvoir sont diffusés en externe comme en interne.** Lors du recrutement, les candidatures de nos salariés disposant des compétences sur le poste recherché sont privilégiées afin de favoriser les évolutions de carrières en interne.

Maximilien est entré le 19 septembre 2021, au sein de Mutuale en tant que chargé de développement collectif. Il a d'abord occupé ce poste en alternance jusqu'au 12 septembre 2022 avant d'obtenir un CDI. Le 1<sup>er</sup> mars 2023, Maximilien a évolué en interne vers le poste d'attaché commercial.



## Politique salariale

La **Négociation Annuelle Obligatoire (NAO)** a lieu chaque année. Ces négociations permettent de faire progresser ensemble, de manière juste et coordonnées, les salaires et les conditions de travail.

Chaque année une négociation a lieu au niveau de la branche entre l'ANEM (Association Nationale des Employeurs de la Mutualité) et les représentants du personnel. La mutuelle se positionne alors sur ce niveau d'augmentation minimum collectif.

Selon l'augmentation collective validée par l'ANEM, la Direction propose une **augmentation collective supplémentaire**. Cette augmentation est négociée avec le représentant syndical au cours des Négociations Annuelles Obligatoires en début d'année.

Les augmentations individuelles sont quant à elles établies par la mutuelle en fonction de plusieurs facteurs considérés sur l'année écoulée :

- L'atteinte des objectifs fixés d'un commun accord entre le salarié et la Direction lors de l'Entretien Annuel d'Evaluation (EAE) précédent,
- La contribution au **développement de la mutuelle**,
- L'investissement dans son poste de travail,
- L'équité, l'équilibre, et l'harmonisation entre les salariés sur des niveaux de postes et classifications équivalents,
- L'évolution dans son poste de travail ou sur un autre poste de travail, etc.

Les augmentations collectives et individuelles, fixées lors des Négociations Annuelles Obligatoires sont appliquées sur les bulletins de salaire du mois de mars, à effet rétroactif au premier janvier de l'année en cours.



## Garantir les conditions d'un dialogue social serein

Le dialogue social regroupe les processus de négociations, de partage de l'information ou de consultation mis en place entre la Direction et les représentants des salariés. Il se traduit par des réunions périodiques à hauteur de 9 réunions de CSE (Comité Social et économique) en 2023 au lieu de 6 comme le définit le Code du travail et 4 Commissions Santé Sécurité Conditions Travail (CSSCT).

Lors de ces réunions, les instances du personnel ont la possibilité de poser les questions de leur choix. En complément, des informations-consultations sont régulièrement effectuées pour que le CSE puisse voter sur les projets, les innovations, les nouveaux process, la rémunération variable, les fiches de poste ou encore plus récemment le parcours d'intégration.



En 2023, se sont déroulées les élections professionnelles des membres du CSE de Mutuale. Deux listes respectivement composées de douze salariés se sont portées candidates.

Pour la première fois au sein de notre mutuelle, ces élections se sont déroulées par vote électronique.

Taux de participation : **91.96 %** avec 103 votants sur 112 électeurs.

CSE

Au sein de Mutuale, il existe plusieurs référents légaux désignés dans différents domaines d'action : handicap, harcèlement, disciplinaire, etc.



# I ADHÉRENTS

Plusieurs moyens sont à disposition de nos adhérents pour qu'ils puissent exprimer leurs besoins et leurs opinions :

- **Le Service Relation Adhérent** : notre centre d'appel est situé au sein même du siège social dans le Loir-et-Cher. Notre équipe de téléconseillers(ères) sont salarié(e)s de Mutuale et, par leur polyvalence, œuvrent au quotidien pour répondre au mieux à toutes les questions des adhérents et mener des campagnes d'appels sortants et des enquêtes de satisfaction.
- **Les assemblées de section** : chaque année, les adhérents sont invités à participer aux assemblées générales des sections locales,
- **L'assemblée générale et les commissions de gestion** auxquelles ils sont invités.

Des moments d'échanges sont également organisés entre salariés et élus :

- Deux salariées, élues pour représenter le personnel, participent aux réunions du **Conseil d'Administration**,
- La possibilité pour nos salariés d'assister à **l'Assemblée Générale**,
- Les **commissions de gestion** qui favorisent les échanges et le lien avec les élus. Dans ces dernières, les décisions sont prises entre les opérationnels et les élus qui sont inclus dans les initiatives régionales pour venir à la rencontre des adhérents et des salariés.

## *Sensibiliser nos adhérents*

Mutuale, en partenariat avec le collectif du Champ des Possibles, a participé les 8, 9 et 10 juillet à la 16<sup>ème</sup> édition de l'AlterTour, à Montluçon.

À cette occasion, une quarantaine de personnes ont assisté à la conférence gesticulée de Matthieu Dalmais sur la Sécurité sociale de l'alimentation. Cette nouvelle édition a également permis de découvrir diverses initiatives écologiques, solidaires et culturelles.



Alter Tour



Assemblée Générale de Mutuale



Service Relation Adhérent

# I FOCUS : CRÉER DU LIEN SOCIAL, DES ACTIONS DE PRÉVENTIONS, D'ENTRAIDE ET DE SOLIDARITÉ

## Cancer du col de l'utérus

Dans le cadre de la semaine de dépistage du cancer du col de l'utérus, Mutuale a proposé aux femmes âgées de 25 à 65 ans un moment privilégié pour leur santé, le mardi 24 janvier 2023.

Une matinée au siège de Mutuale pour informer et sensibiliser au dépistage de ce cancer grâce à l'intervention de Karine Vaillant, du Centre régional de Coordination de Dépistage des Cancers (CRCDC) du Loir-et-Cher. Cette dernière a accueilli les femmes lors de rendez-vous individuels de 10 à 15 minutes pour faire le point sur leur éligibilité au dépistage et répondre à toutes leurs questions sur ce cancer qui, chaque année, fait 1 100 victimes.

*« Avec le dépistage, 90 % des cancers du col de l'utérus pourraient être évités »*

**Karine Vaillant**



Chaque année, ce sont 3 000 nouveaux cas de cancer du col de l'utérus qui sont diagnostiqués. Les responsables ? Les papillomavirus humains (HPV), qui se transmettent le plus souvent lors de rapports sexuels. Pour contrer ce cancer, la vaccination (pour les garçons et les filles entre 11 et 14 ans, jusqu'à 19 ans) et le dépistage. Ce dernier s'effectue chez son gynécologue, chez son médecin généraliste ou chez sa sage-femme.

## Sport santé

Dimanche 1<sup>er</sup> octobre 2023, au centre socio-culturel de Vignoux-sur-Barangeon, s'est déroulé l'événement sportif et intergénérationnel UFOLEP 18 dont Mutuale est partenaire. Objectif : promouvoir le « sport santé » tout en intégrant les questions de transition écologique.

Une course d'orientation, une conférence « sport santé - prévention et prise en charge des affections longue durée », un village découverte des acteurs locaux, du yoga et du pilates : cet événement multisport de loisirs de plein air était construit conjointement par le comité organisateur UFO Nature et les associations et structures médicales, sociales, sportives et environnementales locales afin de réunir toutes les générations autour des sports de nature et de la santé.

L'UFO Nature se traduit également par l'aménagement d'espaces multisports dans les sites de pleine nature, au sein des territoires ruraux. Une démarche que soutient pleinement Mutuale.



## Conférence-débat

Le 17 novembre, une quarantaine de personnes a participé à cette conférence animée par Convergence des Services Publics 37 et Eau-Touraine. Au cœur des questions : quels services à l'heure de la dématérialisation ?

Nombreuses sont celles qui expriment leur préoccupation face à la dématérialisation des services. Comment en effet procéder à une démarche vers un organisme public (Sécurité sociale, préfecture, hôpital, Caf, impôts) quand on n'a pas l'outil informatique, qu'on ne le maîtrise pas ou qu'on habite en zone blanche, ou encore que l'appel téléphonique n'aboutit pas ? La dématérialisation pose la question de l'accès à ses droits. Les maisons France Services, souvent éloignées, ne peuvent pas répondre aux besoins comme l'accueil à un guichet. Chacun s'accorde à dire qu'il est nécessaire de rouvrir les accueils physiques des services publics, que les besoins de la population nécessitent aussi la création de nouveaux services.





## I FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS

Parties prenantes importantes de notre stratégie de RSE, fournisseurs et sous-traitants sont invités à collaborer avec Mutuale dans le respect de la politique d'achat et de la politique de sous-traitance.

En accord avec ses engagements en faveur du développement durable, Mutuale a mis en place des critères d'achats responsables de biens ou services qui intègrent des préoccupations d'ordre social et environnemental tout au long du processus d'approvisionnement.

Ainsi Mutuale privilégie les entreprises engagées dans le respect des droits humains, les entreprises certifiées Origine France Garantie ou Service France Garanti et/ou les entreprises qui produisent en France, les entreprises engagées dans une démarche RSE et les entreprises adaptées.

Depuis 2022, Mutuale sous-traite auprès de l'entreprise Documenthom certains de ses travaux administratifs. Cette entreprise engagée et dont les valeurs sont communes à celles de Mutuale a fait le choix d'adhérer à notre mutuelle pour couvrir la santé de ses salariés.

*Composée de plus 170 collaborateurs, Documenthom est une entreprise adaptée dont au minimum 80% de ses effectifs de production sont en situation de handicap. Spécialisée dans la sous-traitance administrative, elle traite en particulier les multiples aspects de la dématérialisation-gestion électronique des documents (factures, courriers entrants...).*

Au niveau du siège social, le traitement et le recyclage des déchets est assuré par l'Entreprise Adaptée des Ateliers du Grain d'Or. Cette entreprise qui partage les mêmes valeurs que Mutuale a, elle aussi, fait le choix d'adhérer à notre mutuelle pour couvrir la santé de ses salariés.

Basée dans le Loir-et-Cher, cette structure emploie des travailleurs en situation de handicap. Notre vocation est de réaliser des prestations de sous-traitance ou de services dans différents secteurs d'activités avec une mission d'accompagnement, d'insertion socio-professionnelle.

## Quelques témoignages de nos parties prenantes

Lors de l'évaluation de Mutuale pour l'obtention du Label Engagé RSE, réalisée en octobre 2023, plusieurs de nos parties prenantes internes et externes ont été interrogées. Elles ont pu présenter des exemples factuels alimentant la planification, la mise en oeuvre, le déploiement, la mesure et l'amélioration des pratiques couvertes par le modèle Engagé RSE. Parmi eux, plusieurs de nos partenaires, de nos adhérents et de nos sous-traitants ont pu confirmer la crédibilité de la démarche menée par Mutuale.

« Mutuale est une mutuelle très démocratique, on nous écoute »

**Adhérent**

« Nous apprécions la volonté de travailler en local et avec une structure de l'ESS »

**Entreprise Documenthom**

« Mutuale c'est pour nous le groupe mutualiste le plus identifié sur le territoire »

**Mairie de Blois**

« Nous sentons une volonté d'agir pour le développement durable, au-delà des aspects purement économiques »

**Entreprise Documenthom**

« Mutuale est un facilitateur pour mettre en place des actions envers le grand public, ses adhérents et ses salariés »

**Centre régional de coordination des dépistages des cancer (CRCDC) 41**

« Mutuale nous appuie sur toutes les actions que l'on organise »

**Cap Emploi**



## DÉVELOPPEMENT

### NOS OBJECTIFS

Le développement concerne tous les services de Mutuale, sans oublier les élus. Les membres du conseil d'administration (CA) et des commissions de gestion (CG), ont un rôle important à jouer pour les actions de terrain.

Intensifier notre politique de partenariats locaux pour favoriser l'ancrage territorial de Mutuale. Prioriser nos actions et notre développement là où sont nos forces et nos moyens.

Être plus offensifs dans notre politique commerciale. Cela passe par la formation des salariés, la mise en avant de nos valeurs, de nos actions et nos partenariats en écho à notre politique de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

*Les objectifs de développement durable auxquels Mutuale contribue sur ce pilier*



STRATÉGIE  
COMMERCIALE

MÉTHODE  
COMMERCIALE

COMMUNICATION ET  
DÉVELOPPEMENT  
DE LA NOTORIÉTÉ

# I STRATÉGIE COMMERCIALE

## Secteur géographique de prospection

L'ancrage territorial est la priorité de notre mutuelle. Au niveau de notre stratégie commerciale, cela se traduit par un plan de prospection défini dans un rayon réduit autour de nos bureaux d'accueil et de proximité et plus largement au niveau du département.

## Partenariats locaux

En tant qu'acteur de l'Économie Sociale et Solidaire, nous avons à cœur de nous investir localement en tant que partenaire ou mécène dans la vie économique, sportive et culturelle de nos territoires.



**45**  
Partenaires



**33**  
Événements  
solidaires et sportifs

## Mut Village, un dispositif solidaire



*Pour répondre aux besoins de chacun, nous misons tout sur la proximité*

Avec 16 bureaux d'accueil et de proximité répartis sur le territoire national, Mutuale s'investit et contribue à dynamiser ses régions. Depuis janvier 2023, le bureau d'accueil et de proximité Mutuale de Tours a rouvert ses portes, grâce à l'arrivée d'une nouvelle attachée commerciale, Vanessa SCHAETZEL.

*« Les adhérents sont enchantés de la réouverture de l'agence de Tours et je les remercie pour leur accueil, nos échanges et la confiance qu'ils m'accordent »*

**Vanessa SCHAETZEL**

Elle possède des équipes dédiées et proches de leurs interlocuteurs qui dessinent des solutions standards et sur-mesure adaptées à leurs enjeux et aux spécificités des environnements locaux. C'est pourquoi face à un nombre croissant de personnes en situation de précarité et en difficulté pour accéder aux soins, Mutuale :

- Est devenue signataire du dispositif CSS (Complémentaire Santé Solidaire) dont le but est d'améliorer l'accès aux droits et aux soins des personnes aux revenus modestes grâce à une refonte de deux dispositifs historiques (ACS et CMU-C),
- A développé une solution santé appelée « Mut'Village ». Ce dispositif, destiné aux habitants d'une même commune, allie proximité, valeurs humaines, entraide et partage en permettant au plus grand nombre d'accéder à une couverture santé adaptée à leurs besoins et à leur budget.

*« Beaucoup de personnes retraitées se retrouvent sur des contrats individuels où les cotisations sont parfois très onéreuses. Notre offre est avantageuse financièrement sans perdre au niveau des prestations »*

**Elsa FIOROT - Attachée Commerciale**



# I FOCUS : LE DISPOSITIF MUT'VILLAGE

## *Un accès aux soins plus facile*

Aujourd'hui, plus de 2,5 millions de Français n'ont pas de mutuelle et près de 4,5 millions déclarent avoir dû renoncer aux soins pour des raisons financières. Face à ce constat, Mutuale a développé son éventail de prestations en créant une gamme spécifique « **Mut'Village** » sans exclusion d'âge, sans questionnaire médical et sans délai de carence. Ce dispositif permet aux personnes qui adhèrent ainsi qu'à leurs proches de bénéficier d'une couverture santé à budget maîtrisé. En effet, la mutualisation des dépenses de santé permet d'avoir accès à de meilleures garanties avec des tarifs plus attractifs que dans une couverture individuelle. Cette gamme est proposée à titre individuel en collaboration avec la commune ou la collectivité désireuse de mettre en place cette solution. Cette initiative allie proximité, valeurs humaines, entraide et partage afin de faire accéder le plus grand nombre à une couverture santé adaptée à leurs besoins tout en préservant leur pouvoir d'achat.

- **En Auvergne**

Depuis 2023, les habitants de Gannat et de Saint-Yorre peuvent profiter de notre dispositif Mut'Village pour leur complémentaire santé. Elles s'ajoutent ainsi à la centaine de communes de l'Allier qui bénéficient déjà de ce dispositif. Cette décision ne fait que renforcer un historique déjà fort avec cette commune puisque Mutuale protège les membres du collectif des licenciés de Sediver et a également participé au financement du défibrillateur et organisé une conférence sur les dangers des écrans au collège.

- **En Bretagne**

Mutuale offre ses services mutualistes à une **soixantaine de communes bretonnes**. C'est en raison de cette forte expertise que **France 3 Bretagne** a décidé de nous mettre en valeur dans son journal télévisé du 28 décembre 2023. Le reportage, réalisé à Béganne, une commune de 1500 habitants dans le Morbihan qui a choisi notre dispositif Mut'Village, met en évidence la proximité relationnelle et humaine, la solidarité, l'entraide et la démocratie mutualiste de Mutuale.

- **En Normandie et dans le Nord**

Pour permettre à leurs habitants de souscrire à une complémentaire santé, à des conditions et tarifs préférentiels, les communes suivantes ont adopté en 2023, le dispositif Mut'Village de Mutuale pour leurs administrés.:

- La Lucerne-d'Outremer, Bréville-sur-Mer et Donville-les-Bains, dans la Manche,
- Motteville, en Seine-Maritime,
- Roye, Longueau, Hem-Hardinval, en Picardie.



- **Mutuelle Solidaire de la Ville de Blois**

En avril 2023, la Ville de Blois a lancé un appel à projets pour la mise en place d'une mutuelle de santé solidaire dénommée « **Mutuelle solidaire de Blois** » afin que tous les habitants de son territoire et notamment les plus fragiles puissent bénéficier quel que soit leur âge, leur situation financière ou physique d'une complémentaire santé de qualité à un prix négocié. À l'issue de cet appel à projets, Mutuale a été retenue pour distribuer cette offre. Des permanences sont régulièrement organisées pour présenter nos prestations santé et renforcer nos proximités avec les adhérents.

## *Une mutuelle de proximité*

Après des réunions d'information publiques organisées dans chaque commune, Mutuale a mis en place des permanences mutualistes, au plus près des adhérents, animées par nos conseillères mutualistes. Ces permanences permettent aux adhérents et aux habitants, hors du cadre de nos bureaux d'accueil et de proximité, de s'informer sur les gammes que propose Mutuale, de suivre leurs contrats, leur dossier et leurs remboursements.

## Les réseaux d'entreprises

Pour asseoir son ancrage territorial, Mutuale est adhérente de plusieurs réseaux d'entreprises. Accélérateurs de développement, ils jouent un rôle déterminant dans les rencontres, les échanges et la création de synergies entre acteurs économiques locaux.



Mutuale est présente dans

**+ de 30 réseaux d'entreprises** dont :



## Mutuale au salon Entreprises et Territoires

Pour la troisième année d'affilée, Mutuale a participé le 12 décembre aux Rencontres Entreprises et Territoire à Calais. Ce salon réunit le temps d'une journée tous les acteurs économiques du territoire : entrepreneurs, élus, techniciens des collectivités, pour développer ensemble l'activité économique de la région.

## Les entreprises s'engagent

Convaincue du rôle des entreprises dans la construction d'une société inclusive et d'un monde durable, Mutuale a rejoint la communauté des "Entreprises s'engagent en Loir-et-Cher".

"Les Entreprises s'engagent", c'est un club d'entreprises engagées pour une société solidaire, inclusive et durable.

Le 25 janvier dernier, Mutuale a eu le plaisir de participer à la réunion du club "Les entreprises s'engagent en Loir-et-Cher", en présence de François Pesneau, préfet du Loir-et-Cher, et d'Alain Lejeau, président du club.

### Fédérer, agir, innover

Chaque club départemental des "Entreprises s'engagent" réunit des entreprises de toute taille qui agissent en fédérant un réseau aux valeurs communes, en créant des espaces de coopération pour accompagner les actions et en valorisant les bonnes pratiques et les actions innovantes que les entreprises développent. À l'échelle du territoire, cela signifie oeuvrer collectivement pour plus de sobriété énergétique, pour l'emploi et l'insertion des personnes en situation de handicap et des jeunes, pour favoriser l'accueil des personnes déplacées en France...

En intégrant le club "Les entreprises s'engagent", Mutuale souhaite affirmer plus encore ses valeurs et ses engagements. C'est ainsi que mi-février 2023, le Service Communication-Marketing de Mutuale a accueilli Paul, un élève de terminale. Cette semaine en immersion lui a permis d'en savoir plus sur les facettes du métier de communicant.





## Salon du Made In France...

En plus de 10 ans, le MIF Expo, le Salon du Made in France, est devenu le rendez-vous annuel des professionnels et des consommateurs qui souhaitent acheter des produits fabriqués en France. Des cosmétiques au textile en passant par la maroquinerie, la décoration et la gastronomie, tous les univers de l'artisanat à l'industrie sont représentés. Une manière de consommer 100 % français, tout en contribuant à la sauvegarde des métiers et des savoir-faire du pays.

Pour Mutuale, première mutuelle certifiée Service France Garanti, il est logique d'exposer sur les salons du MIF Expo. Cette participation est aussi l'occasion de présenter notre certification et d'afficher nos engagements en faveur du Made in France.

Pour notre mutuelle, au-delà d'avoir tous nos salariés en France, cette certification c'est aussi :

- Valoriser les entreprises qui emploient en France,
- Des valeurs de proximité avec nos adhérents pour mieux les conseiller,
- Un centre d'appel situé au sein même de notre siège social dans le Loir-et-Cher,
- Une connaissance du terrain et de ses particularités locales.

## À Lyon

Mutuale, forte d'une première expérience à Bordeaux lors de l'édition régionale du salon du Made In France, a renouvelé sa présence cette fois-ci à Lyon. Les 6 et 7 mai, c'est sur le site de la Sucrière, bâtiment industriel réhabilité au bord de la Saône, que 150 exposants ont accueilli plus de dix mille visiteurs.

## À Paris

Présente du 9 au 12 novembre sur le salon de Made In France, porte de Versailles, c'est avec beaucoup de fierté et d'enthousiasme que nous avons représenté nos valeurs à l'occasion de la 11<sup>ème</sup> édition de cet événement qui a rassemblé plus de 1 000 exposants.

Mutuale a été invitée à participer à l'émission "Fait en France la télé", la Web TV du salon animée par Anthony Vitorino. Julien Nolière, notre directeur général, a partagé le plateau avec Thomas Huriez, fondateur de la marque 1083 et Patrice Petit, directeur d'ISTA 49, deux entreprises avec lesquelles notre mutuelle a établi des partenariats. Cette mise en avant de notre mutuelle, ainsi que les nombreux retours très positifs lors du salon renforcent notre image de mutuelle 100 % made in France et nous conforte dans notre conviction que la proximité est une attente forte.









## Fidélisation

Nos adhérents étant au cœur de notre raison d'être, nous nous engageons à créer une relation privilégiée, durable et régulière avec eux. C'est pourquoi, une fois par an minimum, nous effectuons une prise de contact avec nos adhérents par le biais :

- **D'un courrier d'information ou d'un courrier électronique** (envoyé dans le respect des règles RGPD - Règlement Général sur la Protection des Données),
- **D'un appel téléphonique** souvent mené dans le cadre d'une campagne d'appels sortants pour mesurer leur taux de satisfaction et/ou faire le bilan sur le contrat afin de s'assurer que les solutions proposées sont toujours adaptées à sa situation et à ses besoins,
- **De Bonne Santé Mutualiste** : chaque trimestre, nos adhérents reçoivent ce journal qui, en plus de leur donner des renseignements pour prendre soin de d'eux et de leur famille, les informe de la vie et des actualités de Mutuale,
- **Des assemblées de section** : chaque année, les adhérents sont invités à participer aux assemblées générales des sections locales,
- **Des événements locaux** à destination de nos adhérents : pour répondre à leurs besoins de santé, nous soutenons et organisons des actions de prévention (sous forme d'ateliers, d'événements sportifs et/ou solidaires...). Nous nous engageons également auprès de nombreuses causes en soutenant et en organisant des actions locales en partenariat avec des associations luttant contre les maladies et les injustices sociales (Octobre Rose, Sidaction, handisport, aide aux étudiants...). Aussi, nous favorisons la promotion du sport qui contribue au bien-être et au mieux vieillir des adhérents.
- **Des événements nationaux** : à chacune de nos participations au salon du Made In France nous envoyons par courriel une invitation à nos adhérents,
- **D'une enquête satisfaction** (cf. page 20).

Les activités d'accompagnateur santé et de complémentaire santé de Mutuale contribuent directement à l'accès aux soins et à la santé des habitants de son territoire d'implantation.

## I MÉTHODE COMMERCIALE

### *Développer et s'approprier la stratégie pour se différencier*

Dans un environnement économique concurrentiel et en évolution constante, il est essentiel de renforcer notre compétitivité. Pour cela, nous avons choisi de nous appuyer sur notre **efficacité commerciale** portée par une **stratégie de différenciation**.

Cette ambition se concrétise par la montée en compétences de nos équipes commerciales grâce à :

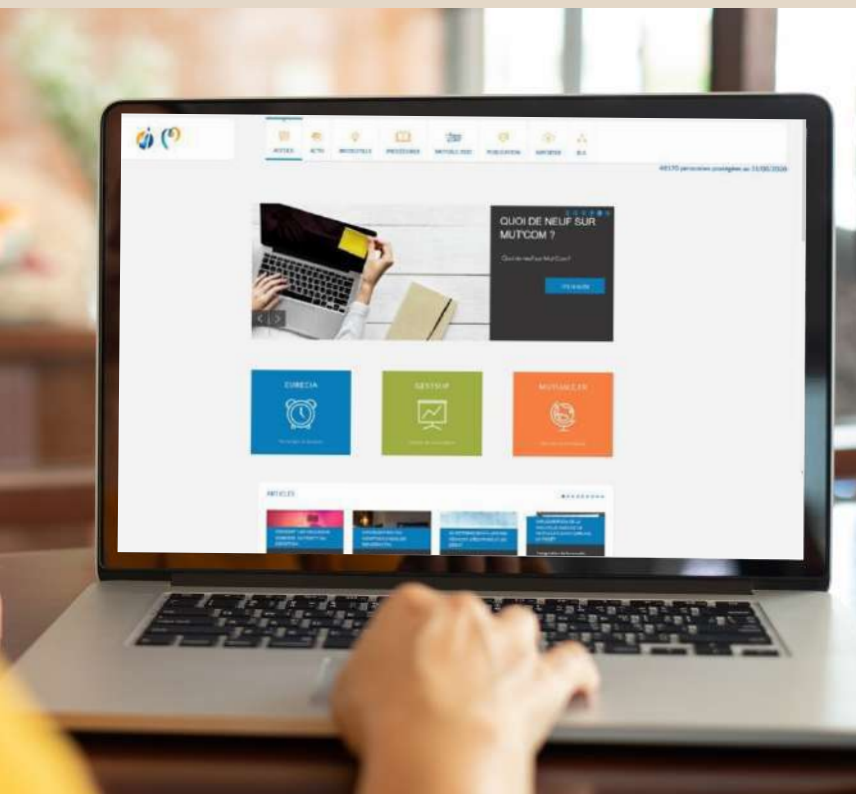
- **Des méthodes de prospection et de fidélisation**. Nous veillons à créer du lien, une relation humaine et de confiance avant même de proposer nos services,
- **Une vente et un marketing responsables** qui adaptent les garanties proposées aux réels besoins de l'adhérent,
- **Un pilotage de proximité**,
- **Des formations** pour accentuer notre rôle de conseil et d'expertise.

Nous veillons à la protection des adhérents et des prospects en respectant les recommandations de l'ACPR. Aussi, nous traitons les insatisfactions et les réclamations à plusieurs niveaux tout en garantissant un temps de réponse court. Après l'analyse de ces causes, nous déployons des plans d'actions précis, la satisfaction des adhérents étant une priorité.

## COMMUNICATION ET DÉVELOPPEMENT DE LA NOTORIÉTÉ

Notre approche globale de la communication RSE est en cohérence avec nos discours, traduit notre volonté de transparence et permet d'impliquer, de sensibiliser nos parties prenantes pour qu'elles aussi deviennent actrices. Pour nous différencier, **nos actions et notre stratégie doivent être aussi visibles que possible**. Cette visibilité dépend de notre communication externe mais aussi interne, engagée par nos multiples acteurs. Chacun a un rôle à jouer et peut de manière individuelle ou collective, contribuer à accentuer celle-ci en relayant les informations et en participant activement à la vie de la mutuelle.





## Communication interne

Au quotidien, nous veillons à diffuser une communication interne transparente, complète et régulière pour que nos salariés puissent porter l'image de la mutuelle et contribuer à son développement.

En plus de faire circuler l'information, qui peut être de nature stratégique, obligatoire, opérationnelle ou relative au quotidien, elle donne du sens à nos directives et orientations stratégiques. **Ascendante, descendante et transverse, elle favorise la cohésion entre les salariés.**

Une bonne communication interne influe également sur la marque employeur, qui participe grandement à la notoriété, à la bonne réputation et donc à l'attractivité de l'entreprise. En effet, impliquer les salariés par la communication interne facilitera un engagement et donc une réputation.

Au sein de Mutuale, cette communication interne est facilitée par :

- **L'intranet Mut'Com**, qui met à disposition des salariés des documents et des informations nécessaires au bon fonctionnement de la mutuelle : procédures, formulaires, partage d'actualités, annuaire, trombinoscope, organigrammes, kit communication de nos offres commerciales ainsi que les supports relatifs à la démarche stratégique RSE. Nous veillons à centraliser un maximum d'informations sur cet espace afin de limiter l'envoi de courriels aux salariés et limiter l'infobésité.
- Dans une démarche d'optimisation de la communication et des outils internes, le service Communication-Marketing de Mutuale a mené du 22 juin au 31 juillet 2023 une enquête auprès des salariés de Mutuale. L'objectif ? Connaître leur point de vue sur l'intranet Mut'Com notamment sur leurs usages et obtenir leurs propositions d'optimisation. Lancé en juin 2018, Mut'Com, est devenu un outil indispensable pour communiquer en interne et centraliser aux mieux les informations et les actualités de nos mutuelles.
- **Le projet stratégique** accessible au format digital et remis à tous les salariés,
- **Le journal de bord** de notre projet stratégique qui vise à informer les salariés des avancées réalisées à la fois sur les projets et plus largement sur la **démarche RSE**,
- **Des rituels d'information** : tout au long de l'année, la direction veille associer les salariés aux évolutions de la mutuelle en les informant directement par une journée stratégique et des points d'actualité réguliers (réunions et webinaires),
- **Des rituels managériaux**,
- **Des ateliers participatifs** avec des salariés volontaires,
- **Le rapport RSE 2022** ou déclaration de performance extra-financière.



## Notre démarche participative avec les salariés

Le déploiement de notre stratégie repose avant tout sur l'implication de nos parties prenantes internes. La réussite de notre démarche dépend de la leur, c'est pourquoi il est primordial que chacun puisse faire entendre sa voix et faire part de ses idées.

En 2021, le projet stratégique RSE 2024 de Mutuale a été présenté à l'ensemble des salariés. Réunis lors d'ateliers, chacun d'entre eux a pu apporter des propositions sur les thèmes suivants : adhérent, développement, humain, engagement responsable et communication. Leur participation a été active puisque plus de 130 idées ont été recensées !

En juin 2022, l'ensemble de nos équipes se sont à nouveau réunies pour une nouvelle journée d'échanges et de réflexion autour de notre démarche RSE. Un an après la présentation du projet stratégique, chaque salarié a pu participer à des ateliers en lien avec les grands enjeux de la norme iso 26000. À l'issue de cette journée, une trentaine de salariés s'est portée volontaire pour se répartir en 4 équipes pour piloter nos projets RSE. Pour les accompagner, un comité de suivi a été mis en place.

En février 2023, plusieurs représentants de ces équipes pilotes ont présenté au comité de pilotage RSE l'état d'avancement de leur projet. Puis en juin 2023, lors de la journée stratégique, les équipes pilotes ont eu le plaisir de présenter leurs actions à l'ensemble des salariés. Depuis, ces équipes ont accueilli de nouveaux membres et se sont fixé de nouveaux objectifs !



” La stratégie de notre mutuelle ne peut se conduire sans nos salariés. Ce sont eux qui portent nos valeurs mutualistes au quotidien, auprès de nos adhérents. Depuis quelques années déjà, nous avons tous entamé une réflexion commune pour devenir la mutuelle que nous souhaitons être. Les thèmes sur lesquels nous travaillons ont été choisis par nos salariés lors d'ateliers organisés en juin et nous continuons ce travail aujourd'hui pour concrétiser nos valeurs à travers des pratiques plus respectueuses de l'humain et de l'environnement “

*Julien Nolière*

Directeur Général de Mutuale



## Nos 4 équipes pilotes

### PILIER ADHÉRENT ET DÉVELOPPEMENT

#### DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

L'équipe pilote des piliers « Adhérent » et « Développement » a pour objectif d'engager un dialogue avec les parties prenantes externes qu'ils s'agissent de nos :

- Adhérents dans un objectif de fidélisation,
- Prospects pour obtenir des opportunités commerciales,
- Fournisseurs pour qu'eux aussi s'engagent dans une démarche RSE.

C'est dans ce cadre qu'un atelier cuisine a été organisé en mai 2023 (cf. page suivante).

### PILIER ENGAGEMENT RESPONSABLE

#### PROJETS BIODIVERSITÉ

L'un des équipes pilotes du pilier « Engagement Responsable » a pour objectif de sensibiliser et d'agir pour la protection de l'environnement sur nos territoires. Pour ce faire, elle veillera à réaliser deux projets de biodiversité :

- 1 projet au niveau du siège social,
- 1 projet sur chacun de nos territoires.



### PILIER HUMAIN

#### QUALITÉ DES RELATIONS AU TRAVAIL

L'objectif, pour l'équipe pilote du pilier « Humain », est d'arriver à faciliter les relations inter-salariales pour faire appliquer nos valeurs humaines en interne et en externe et aussi développer le sens du service et de l'écoute entre salariés.

Ces pratiques, auxquelles sont associées des valeurs et des rituels, sont recensées dans une charte d'entreprise intitulée « La charte de la qualité des relations au travail ».

### PILIER ENGAGEMENT RESPONSABLE

#### CHARTE DE BONNES PRATIQUES

Toujours sur le pilier « Engagement Responsable », cette équipe pilote a établi la « Charte Salarié, engagé et responsable ». Cette dernière liste, sous forme de 13 commandements, les bonnes pratiques à adopter pour réduire nos consommations et présente plus largement la façon dont chacun d'entre nous peut contribuer à limiter son impact environnemental et ainsi préserver le monde de demain.



# I FOCUS: DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

L'équipe pilote des piliers « Adhérent » et « Développement » s'est fixé l'objectif d'engager un dialogue avec nos parties prenantes externes qu'ils s'agissent de nos :

- Adhérents (individuels et entreprises) dans un objectif de fidélisation,
- Prospects (individuels et entreprises) pour obtenir des opportunités commerciales,
- Fournisseurs pour qu'eux aussi s'engagent dans une démarche RSE.

Après avoir recensé les actions qui permettraient d'échanger avec nos parties prenantes externes, l'équipe a retenu le projet qui semblait être rapidement réalisable mais aussi le plus attractif pour nos adhérents tout en répondant aux enjeux de notre démarche RSE : l'organisation d'un atelier cuisine.

## Les objectifs :

- Fidéliser et réunir nos adhérents lors d'un moment convivial grâce à une recette facile à reproduire chez soi et à moindre coût, dans un contexte où le pouvoir d'achat ne cesse de diminuer,
- Prévenir les problèmes de santé et sensibiliser à la protection de l'environnement en réalisant un plat sain et équilibré composé de légumes de saison,
- Le développement commercial en ayant entamé des échanges avec les entreprises intervenantes.

Le 24 mai 2024, accompagnés du traiteur « Fait comme un chef » et des membres de l'équipe pilote, douze de nos adhérents ont pu réaliser et déguster plusieurs recettes à base de légumes cultivés par le Jardin de Cocagne de Blois, Association bio-solaire.



**Cuisiner comme autrefois**

**Mutuale vous invite à participer gratuitement à un atelier cuisine !**

L'occasion d'élaborer un repas équilibré en toute simplicité et de (re)découvrir les produits locaux et de saison.

Accompagné(e) de « Fait comme un chef », vous cuisinerez plusieurs recettes à base des légumes cultivés par le Jardin de Cocagne de Blois.

**Mercredi 24 Mai  
de 10H30 à 13H00  
6 rue Galilée à La Chaussée St-Victor**

Tous les ustensiles nécessaires à l'élaboration de ces recettes seront fournis sur place.

Les paniers de légumes, du Jardin de Cocagne de Blois, seront disponibles à la vente pour que vous puissiez reproduire ces recettes chez vous et les partager avec vos proches.

**Inscription jusqu'au 16 mai inclus  
Places limitées à 15 participants**

Mutuale, Fait comme un chef, Jardin de Cocagne de Blois.

L'association bio-solaire a pour vocation d'accompagner des personnes en situation de vulnérabilité dans leur insertion sociale et professionnelle, pour favoriser un retour à l'emploi durable. L'association porte une structure d'insertion par l'activité économique : le Jardin de Cocagne, spécialisé dans la production en maraîchage biologique. Cette activité permet de proposer plusieurs supports d'insertion par le travail, adapté à un large public. Les activités sont donc axées sur l'agriculture et l'alimentation durable.



## Devenir un acteur reconnu ...



Mercredi 15 juin 2022, Mutuale a été honorée de recevoir le prix spécial du jury 2022 de Service France Garanti. Un grand merci aux salariés pour leur investissement et la qualité de service apportée chaque jour à nos adhérents.

Ce prix confirme les valeurs que nous portons ainsi que nos engagements pour défendre la proximité locale et le produire en France.

## ... de l'Économie Sociale et Solidaire

Pour Mutuale, être un acteur de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) c'est s'engager au quotidien dans son mode de fonctionnement et son offre de services en :

- Soutenant l'économie locale par le biais d'investissements financiers responsables,
- Pratiquant une solidarité active entre les générations et en combattant les discriminations,
- Permettant aux adhérents d'exprimer leurs besoins, leurs opinions et d'agir par le biais de leurs délégués.

En novembre 2023, Mutuale a organisé plusieurs actions autour du mois de l'Économie Sociale et Solidaire dans ses territoires.

En Auvergne, la monnaie locale bourbonnaise Soudicy a été créée pour dynamiser l'activité économique du territoire, favoriser la production des biens et des services locaux et échapper à la spéculation financière.

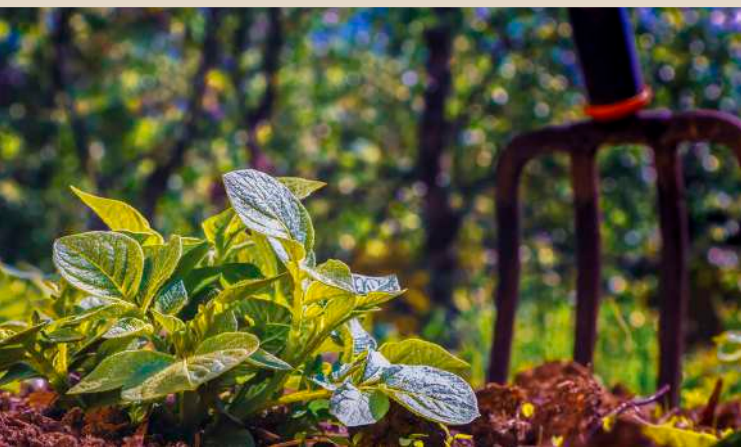
La section Auvergne de Mutuale a accompagné ce projet puis sa mise en place en faisant de ses bureaux d'accueil et de proximité de Montluçon, Moulins et Vichy des comptoirs de change.

En Bretagne, Mutuale a adhéré à C2SOL qui fédère et anime le réseau d'acteurs, d'entrepreneurs et de partenaires de l'Économie Sociale et Solidaire du pays lorientais.

Mutuale y a adhéré afin de poursuivre le maillage territorial engagé depuis quelques années, de renforcer les liens avec d'autres structures de l'ESS d'initier de nouveaux partenariats ou même d'envisager une labellisation.

En Centre-Val de Loire, Mutuale a organisé sur son siège social un mini-marché bio et local. De nombreux producteurs étaient présents pour proposer une large gamme de produits locaux : paniers de légumes bio, bijoux et minéraux, savons artisanaux, pâtisserie bio et artisanale, accessoires textile zéro déchets, mode et bien-être. Une opticienne de nos centres optiques Comptoir Visuel était également présente pour animer un atelier équipement et présenter nos nouvelles collections.

Enfin, les salariés de Mutuale et des entreprises voisines ont pu découvrir Le Salon qui Bouge, un salon de coiffure itinérant et éco-engagé, et profiter d'un moment de détente en lien avec nos valeurs et notre démarche RSE. L'occasion parfaite pour eux ainsi que nos adhérents, de consommer autrement en valorisant le savoir-faire et l'artisanat local.





## Lutter contre la précarité alimentaire de jeunes scolarisés

Mutuale participe depuis deux ans aux levées de fonds de l'association SolAm qui lutte contre la précarité alimentaire, en organisant des marchés solidaires et en créant cette année une conserverie solidaire au sein du lycée public Édouard Gand d'Amiens. Il s'agit de toucher un public jeune, des étudiants en CAP, en BTS et en DUT. Ces derniers vont apprendre à cuisiner et mettre en conserve des produits locaux de saison fournis par les maraîchers partenaires de SolAm. La section de Mutuale poursuit ainsi une série de partenariats qui s'inscrivent dans la logique de **Sécurité Sociale de l'alimentation**.

*« On veut les sensibiliser à l'importance de l'alimentation  
et leur transmettre en même temps un savoir-faire,  
qu'ils pourront eux-mêmes transmettre à leur tour »*

**Lucien Fontaine, président de SolAm**



## Collab'solidaire



La Collab Solidaire au lycée professionnel de Ham, en Picardie, est un projet pédagogique, solidaire et bon pour la planète.

Confiture de potimarrons, pickles de betteraves ou de poivrons, et autres conserves de légumes, tel est le nouveau concept lancé par le lycée Jean-Charles-Peltier à Ham : une « Conserverie solidaire » dont les bocaux auront été préparés par les élèves de la filière cuisine à partir des produits frais de deux maraîchers locaux. Les conserves sont vendues à des prix accessibles.

Ce projet démarré en octobre 2023 a été mis en place à l'initiative d'un des professeurs, avec l'aide de l'association La Collab Solidaire, afin que les élèves puissent mettre en application ce qu'ils apprennent depuis plusieurs semaines tout en les sensibilisant aux problématiques de développement durable en cuisinant des produits locaux et de qualité.



## Communication externe

Comme pour l'interne, notre communication externe s'exerce en toute transparence pour dire ce que l'on fait et faire ce que l'on dit.

Elle doit également permet de répondre de façon appropriée et pertinente aux besoins d'information de nos parties prenantes. En cohérence avec notre taille et nos valeurs, notre communication externe est construite sur l'analyse des moyens à notre disposition. Cette année comme les précédentes, nous avons cherché à toujours mieux informer nos adhérents via nos canaux de communication externe :

- Une plaquette institutionnelle **Mutuale** a été créée et diffusée en externe ainsi qu'un dépliant sur notre certification Service France Garanti et notre finance responsable,
- Le rapport RSE 2022 ou déclaration de performance extra-financière.
- Un site internet ergonomique et responsive [www.mutuale.fr](http://www.mutuale.fr). Pensé par nos équipes pour être au plus proche des besoins des internautes, cet espace moderne et intuitif permet de suivre l'actualité de Mutuale et de naviguer en toute facilitée d'une information à une autre avec un affichage adapté aux tablettes et aux smartphones,
- Des communiqués de presse lors de notre temps forts (obtention du prix Service France Garantie, campagnes commerciales, mise en place d'une mutuelle communale...),
- Les réseaux sociaux (Twitter, Facebook et LinkedIn) dont les pratiques et les publications sont gérées et encadrées par notre Service Communication-Marketing. *Pour les réseaux sociaux : rédaction et diffusion de deux chartes : une spécifique au service Communication – Marketing et l'autre spécifique aux salariés Mutuale qui associeraient leur compte LinkedIn à l'image de l'entreprise.*
- Des campagnes d'emailing, effectuées dans le respect de la RGPD,
- Le journal **Bonne Santé Mutualiste**, envoyé chaque trimestre à nos adhérents. La Responsable Communication-Marketing est la coordinatrice du cahier Mutuale et participe au comité de rédaction du journal.
- Des supports de communication papier et digitaux : plaquettes commerciales, plaquette institutionnelle, dépliant sur notre certification Service France Garanti et notre finance responsable... Pour donner du sens à nos actions, nous veillons à ce que notre communication externe soit tout autant orientée sur nos produits et nos temps forts commerciaux que sur nos valeurs

*Donner du sens à nos actions*

Nous veillons à ce que notre communication externe soit tout autant orientée sur nos produits et nos temps forts commerciaux que sur nos valeurs, nos engagements éthiques et responsables ou encore notre stratégie de proximité portée par nos actions locales.





# I FOCUS : MUTUALE SOLIDARITÉ

Créé par Mutuale en 2018, le fonds de dotation **Mutuale Solidarité** traduit une volonté de défendre davantage le droit à la santé pour tous en accompagnant des projets qui contribuent à l'amélioration sociale et environnementale, l'entraide et la solidarité.

En donnant les moyens financiers et humains de mettre en œuvre ces projets, Mutuale Solidarité souhaite agir et répondre à des besoins sociaux qui serviront à toute la population en :

- Encourageant la réflexion collective dans les domaines de la solidarité et de la prévention,
- Luttant contre les inégalités d'accès aux soins et en assurant la promotion d'actions d'intérêt général dans le champ sanitaire et social,
- Soutenant des projets dans le domaine de l'environnement et de l'écologie.

L'appel à projets de Mutuale Solidarité, s'est clôturé le 31 octobre 2023. Cette année, de très nombreuses organisations ont soumis leurs candidatures, pour atteindre le record de 163 projets déposés !



## Les lauréats 2023

- **ADEPEP 80** : avec son projet de création d'un espace de parole à destination de frères et de sœurs en situation de handicap, l'ADPEP 80 souhaite réduire l'étrangeté de la situation handicap et rompre l'isolement.
- **Groupe K.** : grâce au lab'art nomade, une journée artistique et culturelle, l'association souhaite reconstituer du lien social intergénérationnel dans des lieux et auprès de personnes qui en manquent (EHPADS).
- **L'Ombre et la Plume** : créée par des étudiants de l'EDHEC, l'association a pour objectif de faciliter la réinsertion de détenus via l'organisation d'un forum au sein des établissements pénitenciers.
- **Le Comité Départemental Handisport d'Indre-et-Loire** qui grâce au projet Handi Sport Camp', souhaite donner la possibilité à des enfants en situation de handicap de participer à un séjour sportif.
- **Les Enfants de la Balle** : l'association souhaite développer le sport inclusif pour les enfants en situation de handicap via une solution clé en main permettant aux clubs d'inclure un enfant « extraordinaire » au sein d'un groupe d'enfants « ordinaires ».
- **Les Spartiates de Beauval Basket-Ball** : Située dans la Somme (80), l'association œuvre pour favoriser l'inclusion d'enfants et d'adolescent(e)s en situation de handicap.



## ENGAGEMENT RESPONSABLE



### NOS OBJECTIFS

Prendre en considération les enjeux sociaux et environnementaux de notre activité.

Privilégier les placements éthiques et responsables, les entreprises qui produisent, cotisent et paient des impôts en France, donner la priorité à l'économie locale, aux circuits courts bénéfiques pour l'environnement, et par là-même à la santé de nos adhérents.

*Les objectifs de développement durable auxquels Mutuale contribue sur ce pilier*



LOYAUTÉ DES  
PRATIQUES

CONSOMMATION

PROTECTION DE  
L'ENVIRONNEMENT



## LOYAUTÉ DES PRATIQUES

La loyauté des pratiques doit permettre de garantir des principes d'intégrité, d'honnêteté entre l'organisation et ses parties prenantes.

Pour Mutuale, les valeurs qu'elle défend au quotidien doivent être **éthiques, transparentes et vérifiables** notamment sur des domaines d'actions aussi divers que :

### *La concurrence loyale*

Nos pratiques commerciales, de la conception à la distribution de nos produits mutualistes en passant par la prospection, sont encadrées par une **politique écrite relative à la gouvernance et à la surveillance des produits**. Dans son fonctionnement, Mutuale agit en vue de lutter contre les pratiques déloyales et la corruption.



### *La démocratie mutualiste*

Mutuale est un organisme à but non lucratif fondé sur une **gouvernance démocratique** et dirigée par différentes instances au sein desquelles sont réparties les pouvoirs décisionnaires.

Avec plus de 50 000 personnes protégées, Mutuale s'impose d'assurer la pérennité du fonctionnement démocratique cher au modèle mutualiste.

Sa volonté d'agir pour et avec ses adhérents se reflète dans le fonctionnement de son organisation. Parmi les instances qui les structurent : l'assemblée générale, les assemblées de section, les commissions de gestion... Les délégués qui y participent représentent les adhérents qui les ont eux-mêmes élus.

### *La lutte contre la corruption*

Nous mettons tout en œuvre pour agir dans le respect de l'éthique et prévenir tout acte ou comportement pouvant être assimilé à de la corruption ou du trafic d'influence. L'application de notre politique écrite de Lutte contre la Corruption et le Blanchiment des capitaux et Financement du Terrorisme (LCBFT) est vérifiée par le contrôle interne. De plus, dans la politique écrite « Achats », Mutuale demande à ses collaborateurs et fournisseurs de respecter l'ensemble de la réglementation en matière de **lutte contre la corruption**. Au-delà, de couvrir l'ensemble des dépenses de fonctionnement de Mutuale cette dernière a pour objectif de **développer des relations durables et de qualité** avec les opérateurs économiques de nos territoires tout en promouvant la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises).



# I CONSOMMATION

Mutuale a vocation à œuvrer et à soutenir des actions permettant de développer la sensibilisation, et de faciliter l'accès à une consommation plus responsable.

## *Poursuivre la politique de placements éthiques*

Les mutuelles sont tenues par la réglementation de détenir des réserves afin de garantir la solvabilité et le paiement à tout moment de prestations aux adhérents.

Pour une partie de ces sommes bloquées depuis des années, Mutuale a fait le choix de favoriser des placements financiers solidaires, éthiques et responsables afin d'accompagner des entreprises qui produisent en France. Dans son domaine d'activité, le choix de positionnement adopté par notre mutuelle est actuellement unique sur le territoire français.

Mutuale s'est tournée vers Miimosa, première plateforme d'Europe à proposer des investissements participatifs dans des projets locaux en lien avec l'agriculture et l'alimentation et vers Lita.co, un groupe européen organisant des levées de fonds pour des entreprises qui justifient d'un impact social ou environnemental.

En complément, notre mutuelle réalise des placements via Tudigo, une plateforme de financement participatif et de proximité.

## JUSQU'À PRÉSENT, MUTUALE A INVESTI DANS PLUS DE 80 ENTREPRISES QUI PRODUISENT EN FRANCE

Quelques placements effectués en 2023 :

- 100 000€ auprès de Léon Flam, une entreprise française spécialisée dans la maroquinerie. Les matières utilisées pour la conception des produits sont nobles et durables. Le cuir utilisé est d'ailleurs teint à l'aide de teintures végétales. Plus de 40 artisans travaillent pour cette marque, sur le territoire français et dans le respect du droit du travail.
- 100 000€ auprès de Simon Simone, un concept-store digital innovant qui propose une sélection de marques françaises de décoration et d'ameublement design et respectueuses de l'environnement.
- 150 000€ auprès de 1083 une société française qui conçoit, fabrique et commercialise des jeans en coton bio 100% français pour une mode éthique et de qualité. Mutuale participe à la construction de ce projet et apporte son soutien à la marque en consacrant une partie de ses réserves obligatoires au développement de l'usine des Vosges et en siégeant à son Conseil de surveillance.





## Continuer la mise en œuvre des achats produits en France

En accord avec ses engagements en faveur du développement durable, Mutuale a mis en place des critères d'achats responsables de biens ou de services qui intègrent comme critères de sélection des préoccupations d'ordre social et environnemental tout au long du processus d'approvisionnement.

Devenir un acheteur responsable, c'est avant tout adopter un certain état d'esprit, conduisant à repenser ses habitudes d'achats en intégrant une réflexion plus éthique. Ainsi Mutuale privilégie :

- Les achats locaux pour soutenir le développement sur nos territoires d'implantation,
- Les achats intégrant des dispositions en faveur de la protection ou la mise en valeur de l'environnement,
- Les achats écoconçus,
- Les entreprises engagées dans le respect des droits humains,
- Les entreprises certifiées Origine France Garantie, Service France Garantie et/ou les entreprises qui produisent en France,
- Les entreprises engagées dans une démarche RSE,
- Les entreprises adaptées.

En complément de la politique écrite « Achats », la gestion de nos objets publicitaires est encadrée par un référentiel établi en décembre 2022 et actualisé chaque année. L'objectif de ce catalogue est de maîtriser notre impact sur l'environnement en consommant moins mais mieux et en optimisant l'impact des livraisons par le biais de commandes groupées.



## Favoriser le développement de l'économie locale et des circuits courts

Le siège social de Mutuale, basé à La Chaussée Saint-Victor (41) a été conçu à 95% par des entreprises du Loir-et-Cher et à 5% par des entreprises de la région Centre.

Cette construction répond aux normes et critères de haute qualité environnementale (HQE). Elle dispose d'un système de récupération des eaux pluviales pour les sanitaires et d'un système de VMC double flux nous permettant de palier à la climatisation des locaux et ainsi réduire notre impact énergétique.



Mutuale a toujours privilégié les acteurs locaux et/ou français :

- Les conférenciers et agendas Mutuale sont fabriqués par Mater'ial, une entreprise familiale installée au cœur de la Sologne et spécialiste historique des matières recyclées,
- Lors d'événements comme nos Assemblées Générales ou nos journées stratégiques, nous veillons à offrir des produits fabriqués en France comme des savons artisanaux, des gourdes GOBI éco-conçues et assemblées en ESAT ou encore des brosses à dents avec un manche à base de lin et une tête interchangeable, pour une consommation de plastique réduite !



# I FOCUS

## Soutenir les acteurs du produire en France

Lors du salon du MIF Expo, Mutuale a eu le privilège de recevoir directement sur son stand un pouf personnalisé de **Juste Un Pouf**, remis en personne par Yves JEGO. En tant que première mutuelle certifiée Service France Garanti, ce choix d'équiper notre stand avec un produit fabriqué sur le territoire national s'inscrit dans notre engagement en faveur du savoir-faire local.

Chez **Juste Un Pouf**, la certification Origine France Garantie prend tout son sens : les produits conçus et fabriqués en France, au cœur du beaujolais, répondent à des critères exigeants. 50% au moins du prix de revient unitaire de ces derniers sont acquis en France, confirmant ainsi leur authenticité et leur attachement aux savoir-faire français. Cette garantie est au cœur d'une démarche éco-responsable puisqu'en choisissant un pouf chez **Juste Un Pouf**, nous contribuons au reboisement d'1m<sup>2</sup> de forêt en France, nous soutenons l'emploi local et aidons à préserver les compétences artisanales de notre pays.



## Cocorifeu

En novembre 2022, l'association Origine France Garantie a lancé un appel pour fabriquer en France, avec des tissus français, une peluche symbole de la renaissance industrielle. De l'industrie française en général, de l'industrie de la peluche plus particulièrement. Elle se veut la preuve par l'exemple que l'industrie textile française est capable de produire des peluches sur le territoire.

Après plusieurs semaines de travail, les équipes d'Origine France Garantie ont présenté la mascotte baptisée **Cocorifeu**, un coq-phoenix arborant un t-shirt numéroté "24", et imaginée par l'agence de design Calypso. Son style lui donne une vision vers l'avenir et un envol dynamique. C'est le message que souhaite porter l'association Origine France Garantie pour l'industrie. Cette initiative soutenue par Mutuale met un coup de projecteur sur le savoir-faire local et le dynamisme de l'industrie française. Dans chacun de nos bureaux d'accueil et de proximité, nos adhérents peuvent découvrir cette mascotte.





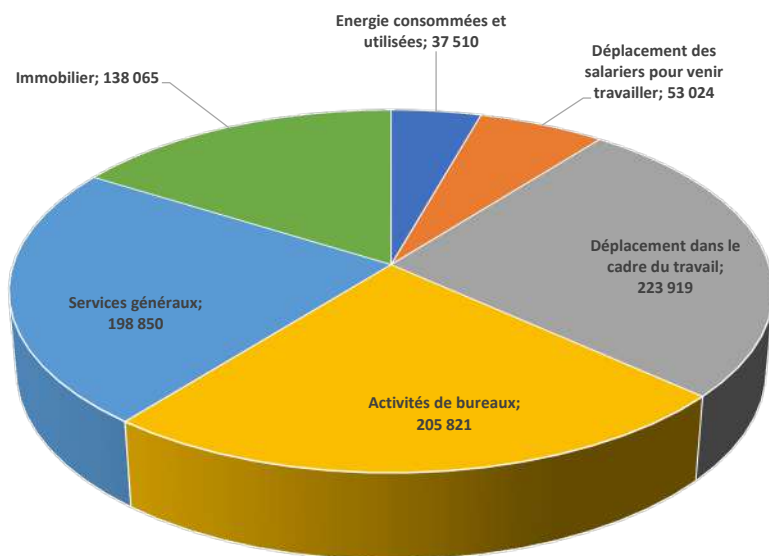
Pour une utilisation durable des ressources et pour lutter contre le réchauffement climatique, nous veillons à optimiser l'ensemble des consommations de ressources liées à nos activités.

## Matières premières

- Pour réduire notre consommation de papier, nous avons opté pour :
- Une utilisation de papier de grammage plus léger et recyclé,
- La dématérialisation progressive des documents adressées à nos adhérents tel que le relevé de prestations.

## Énergie et gaz à effet de serre

Notre premier bilan carbone a été réalisé en 2023 sur l'année 2022 et a permis d'identifier 3 principaux postes d'émissions : les déplacements professionnels hors trajet domicile-travail (34%), les services généraux (30%) et l'immobilier (18%).



La plateforme CARBO, utilisée par nos services depuis janvier 2023, permet de mesurer et de maîtriser au mois le mois nos consommations d'énergie.

## Eau

Pour diminuer notre consommation d'eau potable, des dispositifs d'économiseur d'eau sont mis en place au sein de notre siège social. Les eaux de pluie sont récupérées pour ensuite être injectées, après traitement, dans les sanitaires.

## Effluent et déchets

Nous avons mis en place une politique de tri des déchets sur l'ensemble de nos sites. Pour nous accompagner, nous faisons appel à deux entreprises engagées pour l'insertion et l'emploi local.

- Au niveau de notre siège social, le traitement et le recyclage des déchets est assuré par l'Entreprise Adaptée des Ateliers du Grain d'Or,
- Au niveau des bureaux d'accueil et de proximité, RECYGO, co-entreprise créée par La Poste et SUEZ en 2018, est en charge de la gestion des déchets.

Chaque mois, nous valorisons ces collectes en publiant sur notre intranet un reporting mensuel des déchets récoltés.

## Éclairage

Par rapport à la période 2021-2022, la période 2022-2023 a fait apparaître une réduction des consommations électriques notamment due au déploiement progressif d'un éclairage à led sur les différents sites de Mutuale.



# I PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Afin de maîtriser les impacts environnementaux dans le fonctionnement de notre mutuelle, nous œuvrons auprès de nos parties prenantes pour la **transition écologique**. Dans le cadre de notre démarche RSE, nous nous engageons à prendre en considération les enjeux sociaux et environnementaux dans notre fonctionnement quotidien.

## Accompagner le changement vers de nouvelles pratiques

La diminution de nos consommations d'énergies et de notre bilan carbone, passe par l'adoption de nouvelles pratiques :

- Notre politique d'achat est revue chaque année,
- Un référentiel encadre les commandes d'objets publicitaires,
- En octobre 2022, face aux enjeux énergétiques, nous avons accéléré nos ambitions et sensibilisé nos salariés à la sobriété énergétique par la mise en place d'un premier plan d'actions visant à réduire nos consommations d'énergie. Depuis, un certain nombre de bonnes pratiques ont été instaurées puis renforcées sur l'ensemble de nos sites : réduction du chauffage, réduction de l'éclairage extérieur, sensibilisation sur les bons gestes à adopter pour limiter la pollution numérique, réduction des déplacements...

À travers notre démarche RSE, nous faisons de nos salariés les principaux acteurs de nos projets sociaux et environnementaux. Depuis le mois de septembre 2022, plusieurs salariés volontaires élaborent des projets en lien avec les grands axes de notre stratégie : adhérent, développement, humain et engagement responsable.

Sur le pilier « Engagement Responsable », une des deux équipes pilotes a établi, sous forme d'une charte, les **bonnes pratiques à adopter pour réduire nos consommation** (cf. page suivante pour plus de détails).

## Tous ensemble vers la sobriété énergétique

APPLIQUONS LES BONS GESTES POUR RÉDUIRE NOS CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

Dans le cadre de sa démarche RSE, Mutuale s'engage à prendre en considération les enjeux sociaux et environnementaux dans son fonctionnement quotidien.

Face aux enjeux énergétiques auxquels l'Europe doit aujourd'hui faire face, Mutuale accélère ses ambitions par la mise en place d'un premier plan d'actions visant à réduire sa consommation d'énergie. Cela implique de transformer durablement nos habitudes et nos comportements. C'est pourquoi un certain nombre de bonnes pratiques sont instaurées sur l'ensemble de nos sites dès maintenant et pour les années à venir.

La sobriété énergétique est l'affaire de tous. C'est en agissant ensemble et en effectuant au quotidien des efforts collectifs que nous gagnerons en efficacité énergétique.

|                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <h3>LE CHAUFFAGE</h3> <p>Dans les bureaux, nous recommandons une température fixée à 19 degrés.</p>                                                                                                                                                                          | <h3>ESPACES OCCUPÉS</h3> <p>Il est recommandé d'ajuster le thermostat entre 2 et 3. Suivant le modèle présent sur site, il peut être nécessaire d'ajuster ce réglage.</p> | <h3>ÉCLAIRAGES INTÉRIEURS</h3> <p>Éteindre la lumière en quittant une pièce ou quand elle n'est pas indispensable.</p>                                                                                      |                                                                                                                                        |
| <h3>ESPACES INOCCUPÉS</h3> <p>Le thermostat doit être réglé sur zéro.</p> <p>Les portes doivent être fermées.</p>                                                                                                                                                            | <h3>ESPACES INOCCUPÉS</h3> <p>Les chauffages d'appoint ne doivent plus être utilisés.</p>                                                                                 | <h3>ÉCLAIRAGES EXTÉRIEURS</h3> <p>Extinction des enseignes lumineuses, de l'éclairage des vitrines et des parkings à 20h ou à la fermeture du site lorsqu'il n'y a pas de programmation.</p>                | <h3>ÉCLAIRAGES INTÉRIEURS</h3> <p>La puissance lumineuse des plafonniers est réduite.</p> <p>N'utilisez plus les lampes halogènes.</p> |
| <h3>ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES</h3> <p>En fin de journée, éteindre les ordinateurs des bureaux, les écrans, les imprimantes et les multiprises.</p> <p>Débranchez les systèmes audiovisuels (comme les écrans des salles de réunions) une fois le temps de travail terminé.</p> | <h3>SITES MUTUALE</h3> <p>La température du chauffage central est programmée, sur les sites le permettant, pour être abaissée le week-end et les périodes inoccupées.</p> | <h2>L'ÉCLAIRAGE</h2> <p>Améliorer notre efficacité en réduisant les éclairages extérieurs et en optimisant les éclairages intérieurs.</p>                                                                   |                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                              | <h3>INTERNET &amp; LOGICIELS</h3> <p>Limiter le nombre d'onglets sur votre navigateur ainsi que les logiciels ouverts et inactifs.</p>                                    | <h3>VOS RÉFÉRENTS</h3> <p>AUVERGNE : DOROTHÉE BILAK</p> <p>BRETAGNE : MARC LE BRUCHEC</p> <p>NORD : MATTHIEU DOUVILLOT</p> <p>CENTRE - VAL DE LOIRE : ERIC ARMAND</p> <p>SIÈGE SOCIAL : MEHDI KAZI-AUAL</p> |                                                                                                                                        |
| <h2>LE NUMÉRIQUE</h2> <p>Optimiser les usages numériques pour limiter la consommation des appareils et des serveurs.</p>                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                        |



# I FOCUS : CHARTE DES SALARIÉS MUTUALE

Lors de la journée stratégique du 1<sup>er</sup> juin 2023, une des deux équipes pilotes du pilier « Engagement Responsable » a eu le plaisir de présenter la « Charte Salarié, engagé et responsable ».

Cette dernière liste, sous forme de 13 commandements, les bonnes pratiques à adopter pour réduire nos consommations. Après avoir entamé une réflexion collective, l'équipe pilote a défini plusieurs actions concrètes sur la façon dont chacun d'entre nous peut contribuer à réduire ses consommations, limiter son impact environnemental et ainsi préserver le monde de demain.

Pour mettre en pratique cette charte et impliquer l'ensemble des salariés, plusieurs défis leur seront lancés dès 2024.



## ENGAGEMENT RESPONSABLE

*Commandement 1 - Ici Versailles ne sera pas*

*Commandement 2 - Plusieurs pulls tu porteras*

*Commandement 3 - Au sport tu te remettras*

*Commandement 4 - Sur la vague tu ne surferas pas*

*Commandement 5 - Pour la planète tu trieras*

*Commandement 6 - Ta corbeille tu videras*

*Commandement 7 - Des forêts tu préserveras*

*Commandement 8 - En fin de journée tu déconnecteras*

*Commandement 9 - Au naturel tu retourneras*

*Commandement 10 - De temps en temps tu reviendras*

*Commandement 11 - Tes alliés tu choisiras*

*Commandement 12 - Savoir ce que tu consommes tu devras*

*Commandement 13 - Des cendres tu renaitras*



## Projet de biodiversité

Toujours dans le cadre de notre démarche participative avec les salariés, une autre équipe s'engage sur le pilier « Engagement Responsable » avec pour ambition de sensibiliser et d'agir pour la protection de l'environnement sur nos territoires :

- À travers des partenariats avec des associations locales, elle ambitionne la mise en place d'actions de **nettoyage** en agglomération ou en milieux naturels sur nos territoires. Pour impliquer l'ensemble des salariés, l'équipe pilote a diffusé une enquête interne pour connaître les personnes susceptibles de participer à une action de nettoyage.
- En parallèle, elle développe un **projet de biodiversité au niveau du siège social de Mutuale** pour aménager, en plusieurs zones, les espaces extérieurs tout en respectant les enjeux climatiques actuels et futurs :
  - Zone 1 : Plantation d'arbres, d'arbustes fruitiers et semis de prairie fleurie pour créer un espace propice à la biodiversité (oiseaux, insectes, etc.) tout en rendant le parking plus accueillant,
  - Zone 2 et 3 : Plantation de micocouliers et d'arbustes mellifères pour prévenir les périodes de fortes chaleurs et créer un espace favorable au développement de la biodiversité,
  - Zone 4 : Installation d'une pergola en bois et plantation de pieds de kiwi pour créer un espace de détente et de bien-être pour les salariés,
  - Zone 4 et 5 : Plantation d'arbustes mellifères et de semis de prairies pour créer un espace propice aux insectes et plus particulièrement aux insectes pollinisateurs,
  - Toit et parking : Installation de nichoirs afin de permettre une régulation naturelle des indésirables (rongeurs, moustiques, etc.) et créer des lieux d'accueil pour les espèces locales (chouette hulotte, faucon crécerelle).

## Mutuale Solidarité

En 2023, l'appel à projets de notre fonds de dotation **Mutuale Solidarité** a permis de faire émerger et de soutenir deux projets en faveur de la protection de l'environnement :

Dans le Morbihan (56), l'association **Les Mains Dans Le Sable** agit localement depuis dix ans en proposant des nettoyages de plages et des actions de sensibilisation qui contribuent à préserver le littoral des déchets et à sauvegarder sa biodiversité.

Chaque mois, les sorties organisées rassemblent plusieurs centaines de volontaires et visent à susciter une mobilisation citoyenne en faveur de choix de consommation durables.





# I FOCUS

## Identifier notre démarche RSE

Aux prémices de notre démarche RSE, nous avons souhaité nous doter d'une identité visuelle propre à cette dernière et à l'ensemble de ses engagements.

Nous avons fait le choix de nous orienter vers un logo mettant en avant l'environnement et avons privilégié des teintes vertes (le vert étant une couleur d'équilibre représentant la nature, le calme et la sérénité). Grâce à ce logo dédié, nous facilitons l'identification de notre démarche RSE par nos parties prenantes.



**Mutuale**  
La Mutuelle Familiale

Au-delà de l'aspect graphique et pour donner du sens à cette communication responsable, nous veillons à apporter une certaine cohérence entre valeurs et représentation.

Cette démarche passe par une gestion maîtrisée de nos ressources et de nos supports de communication qui se veulent durables et respectueux de l'environnement. Par exemple, depuis plusieurs années, notre carte de vœux est éditée sur un papier ensemencé de graines et 100% biodégradable.





# I FOCUS : DONS DE MATÉRIELS INFORMATIQUES

## Auvergne : don à la recyclerie de Cusset

La section Auvergne de Mutuale a fait don, après formatage, de plusieurs ordinateurs à la recyclerie de Cusset afin que ce matériel soit récupéré par l'association Libraisol.

Un matériel utile, puisqu'une fois réhabilité et doté du système d'exploitation open source LinuxTM, il sera donné à des personnes victimes de fracture numérique, via l'association Libraisol. Un moyen d'allier la protection de l'environnement, en recyclant un matériel fortement polluant, et la solidarité, en offrant à des personnes qui en ont besoin du matériel informatique performant.



## Centre-Val de Loire : don à l'Adepa de Blois

En août 2023, Mutuale a effectué un don de matériel informatique usagé (ordinateurs, écrans claviers) à l'Adepa de Blois.

Engagée pour des modes de consommation plus durable et plus respectueux de l'environnement, cette association assure une fin de vie responsable du matériel informatique et contribue à la réduction de la fracture numérique sur son territoire.







**Mutuale**  
La Mutuelle Familiare

