

RAPPORT COMITÉ À MISSION

EXERCICE 2024



Mutuale
Mutuelle à mission





SOMMAIRE

Edito	3
Mutuale en chiffres	4
En chemin pour la mutuelle à mission	5
Comité à mission	6
Notre raison d'être	7
Nos engagements statutaires	8
Bilan des objectifs	9
Perspectives	24
Feuille de route 2025	25

“

Être membre d'un comité de mission, particulièrement en qualité de personnalité extérieure, c'est accepter de **regarder autrement**. Non pas avec distance, mais avec exigence. Non pas pour juger, mais pour veiller. Veiller à ce que les engagements ne restent pas lettres mortes. Veiller à ce que la flamme initiale ne vacille pas dans le quotidien des chiffres, des procédures et des bonnes intentions.

J'ai découvert Mutuale comme on découvre une maison que l'on n'a pas bâtie soi-même, mais où souffle quelque chose de sincère. Un goût certain pour le concret, un sens du lien, une capacité rare à faire **coexister les mots « mutualisme » et « pérennité »** sans que l'un n'écrase l'autre.

Ce rapport témoigne d'un cap, d'un souffle, d'une volonté révélée. Il y a de l'intelligence dans la gouvernance, de la **cohérence dans les actions**. Ce rapport est une première étape : il fixe une base de travail qui nourrira des trajectoires d'amélioration au fil des années. Il y a, en mutualité, un besoin, encore, d'incarner notre raison d'être dans les territoires où la parole est rare, où l'adhésion est silencieuse. Là où l'on ne dit pas, mais où l'on ressent. C'est là qu'il nous faut aller, avec toujours plus d'intensité.

La mission n'est pas un ornement. Mutuale l'a parfaitement compris. C'est une question posée en permanence à l'action : **est-ce que ce que nous faisons sert vraiment ce que nous disons vouloir être ?** Et dans ce rapport, je perçois cette tension féconde entre le réel et l'idéal. C'est cette tension qui rend l'engagement crédible. C'est elle qui rend Mutuale vivante.

Je remercie les équipes pour leur transparence, les administrateurs pour leur écoute, et le président pour son courage de porter une ligne qui n'est pas celle du confort, mais de la cohérence.

Il ne s'agit pas d'être parfait. **Il s'agit d'être fidèle.** Fidèle à une certaine idée de la santé, de la solidarité, et de l'humanisme. Et sur ce chemin, Mutuale a ma confiance, acquise, solide et renouvelée.

Pierre Marini, Directeur général d'Enio - Membre du comité à mission

”

EDITO

MUTUALE EN CHIFFRES

60 575

personnes protégées

264

entreprises adhérentes

ADHÉRENTS

RESSOURCES HUMAINES

94

salariés

17

cadres

27

techniciens

38

employés

7,45

travailleurs en situation
de handicap

2410

heures de
formation

2,31^{min.}

temps moyen de
décroché du SRA*

3,73^{jours}

délai moyen de traitement
des remboursements

94%

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

202%

de marge de solvabilité

47,6 M€

de cotisations mutualistes brutes

PERFORMANCE

ANCRAGE TERRITORIAL

19

bureaux d'accueil
et de proximité

640

permanences
Mut'Village

RECONNAISSANCE

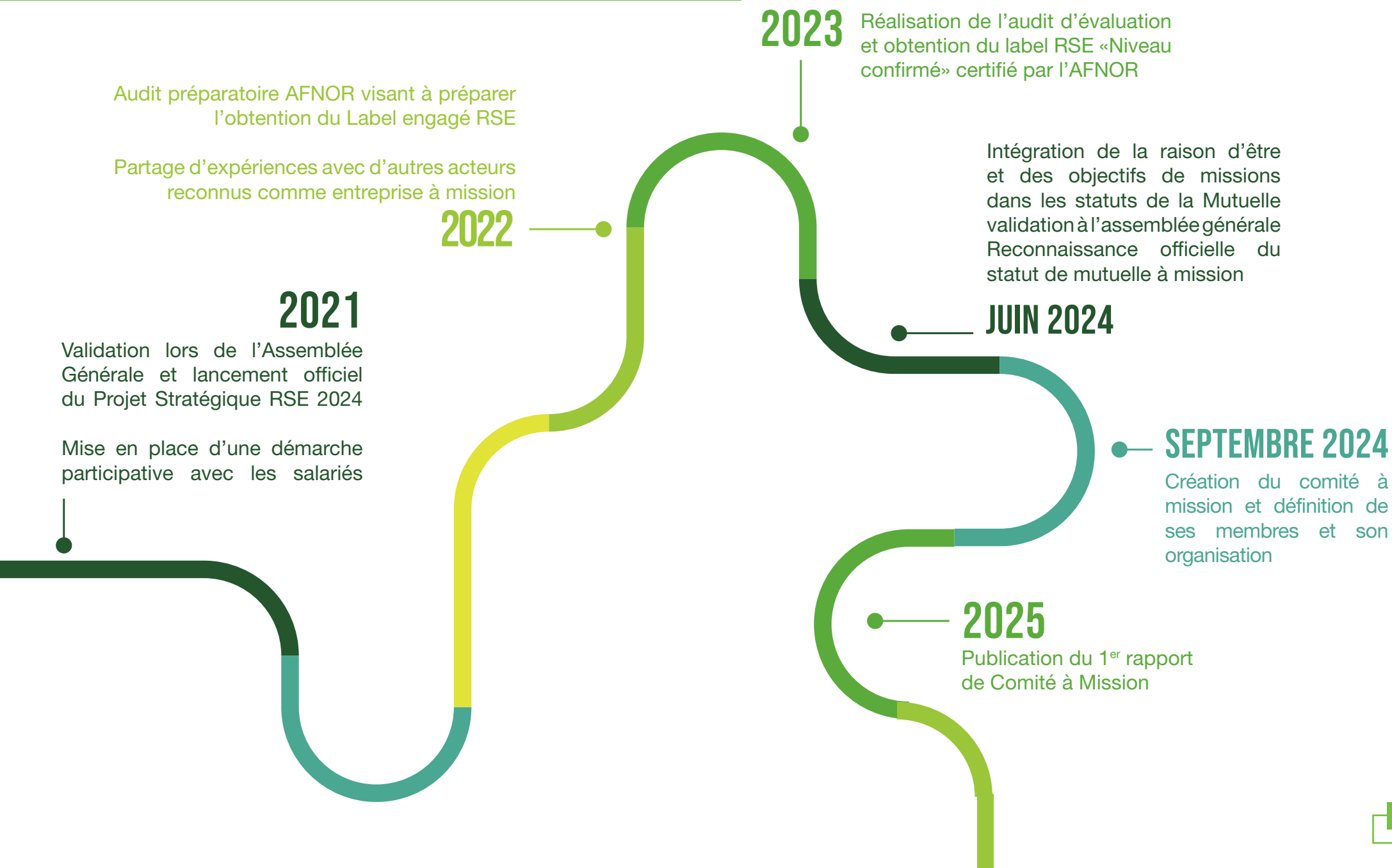


1^{ère} mutuelle
certifiée
Service France Garanti



Label engagé RSE
Niveau «confirmé»

EN CHEMIN POUR LA MUTELLE À MISSION



LE COMITÉ À MISSION



JULIEN NOLIÈRE
*Directeur Général
Mutuale*



ERIC RAFAËL
Président de Mutuale



MÉLODIE DESHAYES
*Directrice Générale Adjointe
Mutuale*



FRANCK DUFOUR
*Responsable régional
Auvergne - Mutuale*



PAULINE BOLÉAT
*Responsable Communication
et Marketing - Mutuale*



BRIGITTE LEFEBVRE
*Administratrice
Mutuale*



GILLES ATTAF
*Président
d'Origine France Garantie
Membre externe*



NICOLAS POMIÈS
*1er vice-président
Mutuale*



PIERRE MARINI
*Directeur général de l'UGM Enio
Membre externe*

NOTRE RAISON D'ÊTRE

« Agir dans nos territoires »

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

Cela veut dire aussi, repenser la notion de proximité car c'est à Mutuale d'aller vers ses adhérents et non l'inverse. Si nous voulons être en cohérence avec l'ancrage territorial recherché il convient de fidéliser et prospecter en premier lieu les zones dans lesquelles nous sommes déjà implantés et où nous disposons de moyens.

« 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 »

Remettre sur le devant de la scène les fondamentaux de la mutualité et avoir la volonté de traduire en actes les valeurs qui sont les nôtres, n'a d'autre but que de donner du sens à l'adhésion de nos membres.

Il s'agit de renforcer le lien qui nous unit à nos adhérents et chacun de nos actes doit être pensé pour eux. Là est toute la différence : 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.



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.

NOS ENGAGEMENTS STATUTAIRES



GOVERNANCE

#1. MAINTENIR UNE VIE DÉMOCRATIQUE LOCALE DYNAMIQUE POUR ORIENTER ET ORGANISER LA GESTION DE LA MUTUELLE DANS LE SEUL INTÉRÊT DES ADHÉRENTS

#2. OEUVRER AU DYNAMISME DES TERRITOIRES ET À L'ANCRAGE LOCAL DE MUTUALE EN INTERVENANT, AU PLUS PRÈS DE LA POPULATION, PAR LE BIAIS DE PARTENARIATS ET D'ACTIONS DE PRÉVENTION, DE SOLIDARITÉ, D'ÉDUCATION POPULAIRE



ADHÉRENT

#1. IMPLIQUER NOS ADHÉRENTS DANS LA VIE DE LA MUTUELLE EN CRÉANT DES RITUELS D'ÉCHANGES ET DE PARTAGE

#2. OPTIMISER LE FONCTIONNEMENT DE NOS SERVICES POUR ASSURER UNE PERFORMANCE DURABLE ET LA SATISFACTION DE NOS PARTIES PRENANTES



DÉVELOPPEMENT

#1. DÉVELOPPER NOTRE STRATÉGIE ET METTRE EN VALEUR NOS DIFFÉRENCES POUR ÊTRE RECONNU COMME L'ACTEUR DE LA PROTECTION DE LA SANTÉ SUR NOS TERRITOIRES



HUMAIN

#1. GARANTIR UNE ÉQUITÉ DE TRAITEMENT DANS LE RESPECT DES DROITS DE L'HUMAIN EN APPLIQUANT NOS VALEURS MUTUALISTES EN INTERNE ET EN EXTERNE



ENGAGEMENT RESPONSABLE

#1. POURSUIVRE NOS ENGAGEMENTS ÉTHIQUES ET RESPONSABLES

#2. MAÎTRISER LES IMPACTS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX DANS LE FONCTIONNEMENT QUOTIDIEN DE LA MUTUELLE



BILAN DES OBJECTIFS

GOUVERNANCE

Objectif 1 : Maintenir une vie démocratique locale dynamique pour orienter et organiser la gestion de la mutuelle dans le seul intérêt des adhérents.

■ Action 1 - Avancer la réflexion pour être reconnue comme entreprise mutualiste à mission

En 2024, un **comité à mission distinct des organes sociaux a été nommé**, réunissant des salariés et des administrateurs de Mutuale mais aussi des personnalités venues éclairer notre réflexion de leur regard externe. Son but est de contrôler l'adéquation entre la raison d'être et les pratiques de Mutuale.

Chargé exclusivement du suivi de la mission, il doit s'assurer que chaque décision prise prend bien en compte les critères sociaux et environnementaux.

Afin de communiquer sur la démarche et pouvoir être identifié, auprès de nos parties prenantes, comme Mutuelle à mission, **un logo dédié a été créé.**



Objectif 2 : Devenir au dynamisme des territoires et à l'ancrage local de Mutuale en intervenant, au plus près de la population, par le biais de partenariats et d'actions de prévention, de solidarité, d'éducation populaire.

■ Action 2 - Inscrire davantage la RSE dans la stratégie de l'entreprise

En mars 2022, un auditeur RSE AFNOR avait évalué à blanc la démarche RSE de Mutuale et lui avait attribué le niveau de maturité 'Progression' (niveau 2 du label). S'en est suivie une série de recommandations, suivies par Mutuale, pour aller plus loin dans sa démarche, dont la publication de son premier rapport RSE en 2023.

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



224

C'est le nombre d'actions réalisées par nos équipes et nos militants mutualistes reflétant notre engagement RSE, qui sont été recensées en 2024.

■ Action 3

Mener les travaux préparatoires aux fusions avec La Solidarité Mutualiste et la MIRFT

Engagées lors de leurs Assemblées Générales respectives en juin 2024, les entités **Mutuale, la Solidarité Mutualiste et la MIRFT** ont fusionné, grâce à une opération de **fusion-absorption** validée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).

En amont, **18 ateliers de travail préparatoires** ont été réalisés entre janvier et juillet 2024, associant les salariés et gouvernances des différentes entités.

Les travaux visaient à déployer le dispositif de qualité de service de Mutuale sur les nouvelles structure et à s'inscrire dans la vie des nouveaux territoires intégrés.

■ Action 4

Augmenter la dotation de 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 oeuvre ces projets, Mutuale Solidarité souhaite agir et répondre à des besoins sociaux qui serviront à toute la population.

En 2024, et pour aller plus loin dans sa mission, Mutuale a décidé d'augmenter la dotation de Mutuale Solidarité la passant de **12 000 € en 2023 à 20 000€ en 2025**.

L'AVIS DU COMITÉ À MISSION

L'engagement dans les fusions est à saluer, d'autant que 18 ateliers préparatoires ont été menés, signe d'une véritable coconstruction.

L'augmentation de la dotation de Mutuale Solidarité est un signal fort, mais reste modeste face à l'ambition affichée.

Aussi, l'ambition d'éducation populaire doit être poussée. Mutuale doit continuer de s'organiser afin de disposer d'outils et de ressources pour multiplier les moments d'échanges avec ses adhérents mais aussi avec tous les assurés sociaux sur les sujets prévus à l'article 111-1 du Code de la Mutualité.



ADHÉRENT

Objectif 1 : Impliquer nos adhérents dans la vie de la mutuelle en créant des rituels d'échanges et de partage.

■ Action 1 - Mesurer la satisfaction des adhérents et leurs attentes

Dans un objectif d'amélioration continue de nos services, Mutuale a lancé **une grande enquête de satisfaction annuelle** pour recueillir les avis et identifier les attentes de nos adhérents. Celle-ci avait pour but de définir les grands axes des actions futures de satisfaction adhérents.

En 2024, 1 158 répondants ont participé à cette consultation.

Chaque année, Mutuale mesure également le taux de qualité et de satisfaction de son Service Relation Adhérents (SRA), à travers une enquête hebdomadaire, envoyée aléatoirement aux personnes ayant appelé le SRA la semaine précédente.

En 2024, 1 499 répondants ont participé à cette consultation.



4,27/5

est la note obtenue à la question
«Quelle note donneriez-vous à
votre mutuelle?»

85 %

des adhérents interrogés
recommanderaient Mutuale à
leur entourage.



■ Action 2

Soutenir les adhérents dans leur intégration des outils digitaux

En 2024, suite à la mise en place d'une campagne de sensibilisation, près de **500 adhérents ont été accompagnés** à adopter des nouvelles pratiques numériques améliorant ainsi leur expérience d'utilisation de nos services.

Ils peuvent ainsi bénéficier de nos communications numériques (prévention santé, offres commerciales, informations sur leur contrat, vie mutualiste, etc.)



23 250

C'est le nombre d'adhérents
qui ont renseigné leur adresse
électronique sur leur espace.

Soit plus de :

1 ADHÉRENT SUR 2

Objectif 2: Optimiser le fonctionnement de nos services pour assurer une performance durable et la satisfaction de nos adhérents.

■ Action 3 - Mettre en place un dispositif de lutte contre la fraude

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. Aussi, elle a mis en place un dispositif de lutte contre la fraude et les dérives de facturation.



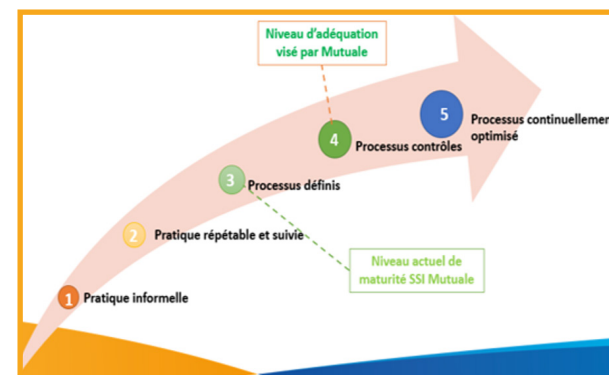
427 600 €

Il s'agit de la somme récupérée grâce aux contrôles réalisés par nos services depuis 2023, **sur les actes dentaires et la facturation des chambres particulières.**

■ Action 4 - Réaliser un audit de sécurité des systèmes d'informations

Il est primordial pour une organisation comme Mutuale de sécuriser l'ensemble de son organisation et de ses données. Ainsi, **un audit interne a été réalisé en 2022 et en 2024 par la fonction clé.**

En conclusion du dernier audit, il a été notifié que **l'évaluation de la maturité du système de sécurité montre une progression notable.** En effet, Mutuale est passé du niveau 1 de sécurité constaté en 2022 au niveau 3 en 2024. Un nouveau plan d'action permettra d'atteindre le niveau 4, attendu en 2025.



L'AVIS DU COMITÉ À MISSION

La note de satisfaction est honorable (4,27/5) et les retours hebdomadaires des adhérents montrent un suivi fin dans la mesure de leur perception de notre qualité de service. Il faut pousser encore la réflexion pour ne pas négliger les populations peu numériques dans la stratégie digitale.

La lutte contre la fraude est pertinente et incarne un mutualisme responsable. Pour aller plus loin, il serait intéressant de mener un plan d'action pour la détecter plus tôt et aider les adhérents concernés grâce à la mise en place d'une protection juridique santé. Sur ce sujet, les adhérents doivent être mieux accompagnés dans leur parcours de soins notamment en les aidants à faire respecter leurs droits d'usager des services de santé en lien avec les organisations représentatives des patients membres de France Assos Santé.

Objectif : Développer notre stratégie et mettre en valeur nos différences pour être reconnu comme l'acteur de la protection de la santé sur nos territoires et comme acteur engagé RSE.

■ Action 1 - Mener des actions pour être reconnu comme acteur de l'ESS

Voici quelques exemples :

- Participation aux «Moments ESS de La Porte du Hainaut»
- Partenariat et participation au 3^{ème} challenge inter-entreprises de l'ESS
- Concours «Les graines de l'Innovation sociale» (partenariat)
- Participation au mois de l'ESS



**ACTIONS ANNUELLES RÉALISÉES DANS
L'ÉCOSYSTÈME DE L'ESS**

■ Action 2 - Former l'ensemble des salariés sur les principes fondamentaux de la RSE

En 2024 :

- **35 salariés ont été formés aux fondamentaux de la RSE** via la plateforme en ligne Annie,
- **8 salariés ont été formés par l'organisme AFNOR.**

■ Action 3 - Intégrer un réseau RSE sur chacun de nos secteurs pour partager et enrichir notre démarche

Auvergne : Adhésion et présence à la CRESS

Bretagne : Adhésion et présence au réseau C2SOL

Centre : Cercle des mécènes de la ville de Blois - Club AFNOR RSE - Les entreprises s'engagent - ETI Les voisins

Nord : Pôle territorial de coopération économique à Amiens - Les entreprises s'engagent - Adhésion et présence à la CRESS

■ Action 4 - S'impliquer davantage dans la protection de l'environnement sur nos territoires

Les salariés mais aussi les élus, administrateurs et les militants mutualistes de Mutuale sont impliqués au quotidien dans des actions de sensibilisation à la protection de l'environnement et de la biodiversité sur nos territoires.

16 actions spécifiques ont été réalisées en 2024.

Quelques exemples viennent illustrer cet engagement :

- Prise de parole devant le Sénat, puis au parlement européen de Nicolas POMIES au colloque «Amiante & pesticides» et participation au conseil d'administration de l'association «Mutuelles pour la santé planétaire»,
- Partenaire du club de basket ADA Blois, Mutuale s'est associé au lacement de l'Éco-Park, un parking entièrement dédié aux voitures transportant 3 personnes ou plus à bord. En 2024, 3 500 covoitureurs accueillis sur la saison sportive,
- Don de matériel informatique à l'Adepa de Blois (41) - Ressourcerie informatique qui recycle et répare les ordinateurs,
- 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,
- Mécénat avec la ville de Blois et participation à la création d'un nouveau parc arboré urbain, un espace naturel dédié à la renaturation et au bien-être des habitants.



L'AVIS DU COMITÉ À MISSION

Le rattachement aux écosystèmes de l'ESS est réel, le maillage territorial par réseau crédibilise la mission.

Aussi, la posture sur l'environnement (covoiturage, colloque au Sénat) est engageante.

Il serait pertinent de développer encore plus le mécénat et d'orienter l'ensemble des actions mutualistes prioritairement sur l'ESS et la RSE. Cela permettra de mieux relier la démarche ESS aux bénéfices directs pour les adhérents et de pouvoir mesurer l'impact perçu et l'impact réel.

HUMAIN

Objectif : Garantir une équité de traitement dans le respect des droits de l'humain en appliquant nos valeurs mutualistes en interne et en externe.

■ Action 1 - Assurer des rituels management de qualité

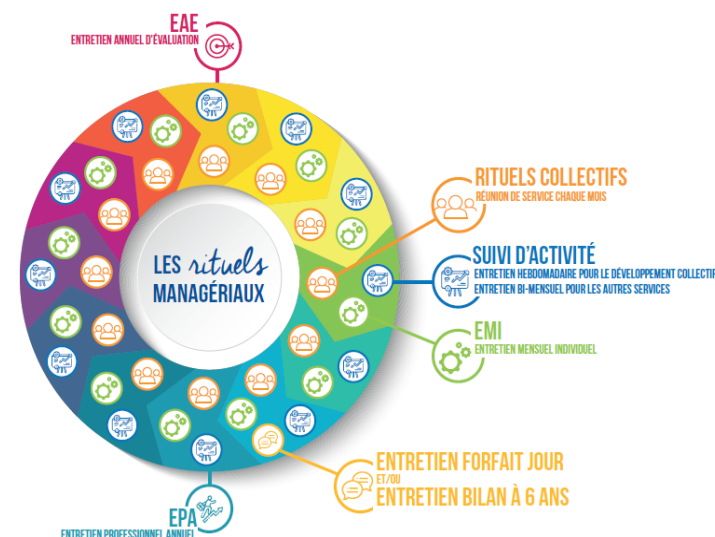
Le management est une clé majeure de la performance de l'entreprise. Aussi, Mutuale a pris soin d'instaurer des rituels managériaux de qualité et de mesurer la qualité et l'efficacité de ces différents rendez-vous. Celui-ci contrôle la quantité des entretiens réalisés mais aussi la qualité, c'est-à-dire que les trames d'entretien définies soient respectées et complétées.

Objectifs quantitatifs sur une année :

- 1 entretien annuel d'évaluation (EAE),
- 1 entretien professionnel d'évaluation (EPA),
- 1 entretien forfait jour,
- 1 entretien de bilan tous les 6 ans,
- 9 entretiens mensuels individuels (EMI),
- 9 rituels collectifs,
- 2 suivis d'activité par mois.

Objectifs qualitatifs :

- Utilisation de la trame Mutuale,
- Documents entièrement complétés et sous format numérique,
- Clarté des informations et appréciations,
- Archivage des documents conforme.



92 %

C'est le taux de conformité des rituels managériaux effectués en 2024

■ Action 2 - Mesurer la qualité du management par la mise en place d'entretiens avec chaque salarié

En 2023, Mutuale a initié une série d'entretiens avec les salariés des équipes commerciales qui accueilleraient un nouveau manager. **Le but ? Obtenir un retour des équipes sur leurs attentes en termes de management et pouvoir contrôler puis ajuster si nécessaires, leur cohérence avec le management réalisé et les formations du manager.**

Suite au premier audit RSE de l'AFNOR, une recommandation a été formulée d'étendre le dispositif sur l'ensemble des services. **100% des équipes ont été reçues dans le cadre de ce dispositif.**



7,19/ 10

C'est la note obtenue à la question :
« *L'accompagnement de mon manager est suffisant pour l'atteinte de mon objectif ?* »

Source : Enquête interne Mutuale - QVT 2024

■ Action 3

Mener des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail

En juillet 2024, une enquête sur la qualité de vie au travail a été menée, avec une série de 31 questions venant mesurer la satisfaction des salariés sur ces thématiques : **Valeur et marque employeur / Relation au travail / Communication / Considération / Implication / Reconnaissance / poste de travail / Équilibre entre vie personnelle et professionnelle et conditions de travail / Environnement de travail.**



NOTE GLOBALE : 7,49/10
C'EST 0,56 POINT DE PLUS QU'EN 2023

Suite aux résultats de l'enquête, plusieurs actions ont été mises en place :

- Ateliers bien-être / Sophrologie
- Formation sur les risques psychosociaux (renouvelé en 2024 pour tous les managers)
- Atelier prévention routière et conduite à risque en 2024,
- Atelier sensibilisation au travail sur écran avec la médecine du travail
- Signature d'un accord de déconnexion
- etc.

■ Action 4

Former les élus du Comité Social et Economique (CSE)

La formation réglementaire est proposée aux nouveaux élus dès le début du mandat afin qu'ils puissent exercer leur mission dans des conditions et niveaux de connaissances optimales.

En 2024, 9 salariés, nouveaux élus au CSE, ont été formés.



■ Action 5

Mener une réflexion, en lien avec le CSE, sur la sécurité des salariés en contact physique avec le public

Afin de sécuriser les salariés isolés en agence, Mutuale lance un dispositif Présence Verte, pour prévenir les situations à risque (incivilités, agressions, malaises, etc.).



100 % DES SITES ONT ETE ANALYSÉS

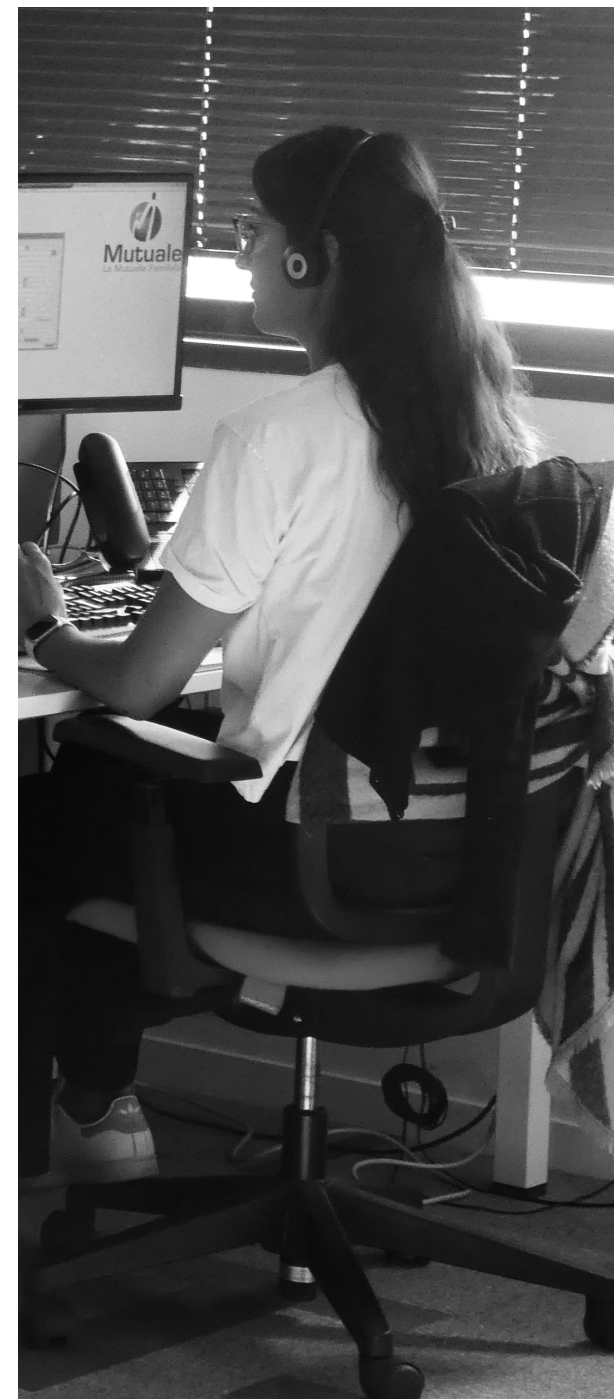
■ Action 6

Développer notre marque employeur et mesurer notre attractivité

En mai 2024, la CCI de Loir-et-Cher a remis à Mutuale, le Label Entreprise Accueillante. Ce label reconnaît la qualité de l'accompagnement apporté aux stagiaires, aux alternants et aux salariés ainsi que notre contribution à l'attractivité du territoire du Loir-et-Cher et vient récompenser les pratiques R.H. et managériales de notre mutuelle ainsi que le travail et l'engagement de nos salariés pour la formation et l'accompagnement des talents de demain.

En 2024, Mutuale a lancé son «Parcours candidat», un fil conducteur assurant le bon déroulé de nos processus de recrutement. Un support de présentation complet de la mutuelle est mis à disposition des recruteurs (managers, service R.H.) afin de valoriser les atouts de Mutuale, son attractivité et nos métiers.

Un questionnaire de satisfaction est envoyé au candidat à l'issue de chaque entretien mesurant son niveau de satisfaction pendant l'intégralité du parcours de recrutement (avant, pendant et après l'entretien).



L'AVIS DU COMITÉ À MISSION

La note de 7,49/10 à l'audit QVT et le taux de conformité managérial de 92 % sont des signaux positifs.

La labellisation «Entreprise accueillante» ajoute une couche de reconnaissance externe. Il faut capitaliser sur ces atouts pour développer une marque employeur forte et reconnue, à l'aide de témoignages de salariés et anciens salariés (CDD et retraités par exemple).

Par la suite, il serait judicieux de donner plus de voix aux salariés dans ce rapport, au-delà des moyennes chiffrées. De valoriser davantage l'effet des actions sur l'engagement au travail et de mesurer d'autres indicateurs pertinents comme le taux d'absentéisme (cause, fréquence et durée des absences), le ratio de turn-over, la répartition hommes-femmes par métier et niveau hiérarchique, etc.



ENGAGEMENT RESPONSABLE

Objectif 1: Sensibiliser et agir pour une consommation responsable.

■ Action 1- Mener des actions de sensibilisation auprès des salariés

- Par le biais de la **Charte des salariés** créé par une équipe en interne, 10 défis ont été lancés aux salariés en 2024.
- Une autre équipe est mobilisée 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 ou des collectivités locales, **des actions de nettoyage sont mises en place en zone urbaine et en milieu naturel** sur nos territoires. En parallèle, elle a développé 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.
- Mutuale incite **100% de son effectif** à participer aux actions RSE internes.
- Des messages de sensibilisation sont diffusés régulièrement sur nos canaux de communication dont Mut'Com.

■ Action 2 - Se doter de composteurs pour les biodéchets

Le dispositif est en cours de déploiement sur l'ensemble des sites (siège social et bureaux d'accueil et de proximité).



■ Action 3

Sensibiliser nos fournisseurs externes à la RSE et intégrer des dispositions RSE dans les documents contractuels

Mutuale mène une politique d'achat et une sélection de prestataires et fournisseurs très rigoureuse et en cohérence avec ses engagements. Priorité est donc faite aux **produits locaux et/ou fabriqués en France**.

Des échanges réguliers et des actions de sensibilisation à nos attentes en termes de responsabilité environnementale sont réalisés auprès de chacun de nos prestataires.

Une trame de contrat en cours de réalisation, afin de formaliser cette démarche.



■ Action 4

Dématérialiser des documents R.H.

Via le déploiement de la plateforme PAGGA, aujourd'hui **100% de bulletins de paie sont édités au format dématérialisé**.

Une campagne d'incitation à la dématérialisation des tickets restaurants à été menée. **En 2024, 60% des salariés Mutuale ont abandonné les tickets restaurants au format papier.**



OBJECTIF N°6- ENGAGEMENT RESPONSABLE

Objectif 2 : Maîtriser les impacts sociaux et environnementaux dans le fonctionnement quotidien de la mutuelle.

■ Action 1 - Définir et déployer un plan d'action bas carbone

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. 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%).

En 2024, la plateforme CARBO, utilisée par nos services pour la réalisation de notre bilan carbone annuel, permet de mesurer et de maîtriser au mois le mois nos consommations d'énergie. Le plan d'action bas carbone est en cours de définition pour être en phase avec le prochain projet stratégique.

■ Action 2 - Formation à l'écoconduite

L'éco-conduite est un comportement de conduite citoyenne permettant de réduire sa consommation de carburant, de limiter l'émission de gaz à effet de serre, responsable du réchauffement climatique, et de diminuer le risque d'accident.

18 salariés ont été formés à l'écoconduite en 2024.



■ Action 3 - Analyser et suivre les indicateurs relatifs aux achats de la mutuelle dans les documents contractuels

Mutuale a fait le choix de réaliser et de centraliser la majorité de ses achats d'équipements via la plateforme Fiducial.

Cela nous permet **d'avoir une traçabilité fiable des achats effectués** et **d'obtenir des indicateurs sur l'impact environnemental** des fournitures achetées.

Consommation de produits verts par quantité		
	Votre consommation	Consommation moyenne des clients Fiducial
🌿🌿🌿	47,42 %	38,25 %
🌿🌿🍃	0,67 %	1,06 %
🌿🍃🍃	6,68 %	10,32 %
🍃🍃🍃	45,23 %	50,37 %

Source : Reporting Fiducial - Achats Mutuale 2024

L'AVIS DU COMITÉ À MISSION

L'éco-conduite, la dématérialisation R.H. et l'analyse des achats via Fiducial montrent une cohérence de fond.

Le passage aux composteurs et à la contractualisation RSE restent à suivre.

Il serait opportun d'acter dans des politiques écrites, notamment d'achats, la priorité aux partenaires labellisés RSE.



EN PERSPECTIVE

**Gilles Attaf, président d'Origine France Garantie et de Service France Garanti
Membre externe du comité à mission.**

Il partage sa vision des atouts de Mutuale, en sa qualité de mutuelle à mission, pour aligner sa stratégie de développement avec ses valeurs mutualistes et sa raison d'être.

“

Comment jugez-vous l'engagement sociétal de Mutuale et sa volonté d'être reconnue comme mutuelle à mission ?

Gilles Attaf :

Je trouve que cette mutuelle incarne parfaitement les valeurs mutualistes qu'elle défend. La cohérence de son engagement m'a immédiatement frappé : elle s'efforce constamment d'aligner ses valeurs avec les intérêts de ses adhérents. Il est donc tout à fait pertinent qu'elle adopte le statut de mutuelle à mission afin d'inscrire ces valeurs mutualistes dans ses statuts.

Comment qualifiez-vous l'action du Comité à mission pour cette première année ? Son degré de maturité ?

Gilles Attaf :

Je trouve cela absolument remarquable. On ressent une véritable avancée, comme si ce sujet des entreprises à mission faisait déjà l'objet d'un travail

approfondi depuis plusieurs années. Le comité semble avoir pris une dimension particulièrement intéressante, avec d'une part des propositions qui se concrétisent rapidement, et d'autre part une vision à long terme, en parfaite adéquation avec les valeurs de Mutuale.

Selon vous, quelles perspectives à donner au comité pour l'année 2 et en projection du prochain projet stratégique, à l'horizon 2030 ?

Gilles Attaf :

Je pense qu'il sera essentiel de donner une dimension de communication forte afin de mieux faire comprendre l'apport sociétal et environnemental des entreprises à mission. En temps que membres du comité à mission, nous aurons à cœur d'évangéliser la démarche auprès des entreprises que nous rencontrons et les inciter à adopter ce statut et à l'inscrire durablement dans leur gouvernance.

”



Julien Nolière et Gilles Attaf, lors de la remise de certification Service France Garanti à Mutuale



GOVERNANCE

CONSERVER UN PROJET
MUTUALISTE ET UNE IDENTITÉ
D'ÉCONOMIE SOCIALE
AUTHENTIQUES

#1. Être reconnue comme entreprise mutualiste à mission

Déployer une stratégie de communication et recenser les objectifs fixés par le comité à mission et déployer les actions nécessaires à leur réalisation

#2. Construire le nouveau projet stratégique 2030



ADHÉRENT

OPTIMISER LE FONCTIONNEMENT
DE NOS SERVICES POUR ASSURER
UNE PERFORMANCE DURABLE ET LA
SATISFACTION DE NOS ADHÉRENTS

#1. Déployer un dispositif de lutte contre la fraude

Mener une analyse sur les axes de travaux prioritaires et définir l'organisation et besoins nécessaires

#2. Maintenir un dispositif de sécurité SI efficace

#3. Mener une réflexion d'intégration de l'IA dans la stratégie de l'entreprise



DÉVELOPPEMENT

OPTIMISER LE FONCTIONNEMENT
DE NOS SERVICES POUR ASSURER
UNE PERFORMANCE DURABLE

#1. Mener des actions pour être reconnu comme acteur de l'Economie Sociale et Solidaire et de la protection sociale

#2. Former l'ensemble des salariés sur les principes des fondamentaux de la RSE

#3. S'impliquer davantage dans la protection de l'environnement sur nos territoires

#4. Partager et enrichir notre démarche et mener des actions en lien avec les réseaux RSE du territoire



HUMAIN

APPLIQUER NOS VALEURS
HUMAINES EN INTERNE
ET EN EXTERNE

#1. Accompagner l'intégration des nouveaux salariés fusionnés

#2. Mesurer la qualité du management

#3. Améliorer la qualité de vie au travail

#4. Harmoniser les accords collectifs salariés



ENGAGEMENT RESPONSABLE

SENSIBILISER ET AGIR POUR
UNE CONSOMMATION
RESPONSABLE EXTERNE

#1. Mener des actions de sensibilisation auprès des salariés

#2. Se doter de composteurs pour les biodéchets

#3. Définir et déployer un plan d'action bas carbone en phase avec la stratégie de l'entreprise

#4. Analyser et suivre les indicateurs relatifs aux achats de la mutuelle

MES NOTES

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

MES NOTES

[illegible]



Mutuale

Mutuelle à mission

Retrouvez- nous sur :
www.mutuale.fr

